

Inhyrd arbetskraft i restaurangbranschen

Arbetsorientering för ny serveringspersonal

Venla Ahtola

| | |
|---|---|
| EXAMENSARBETE | |
| Arcada | |
| | |
| Utbildningsprogram: | Turism |
| | |
| Identifikationsnummer: | 15537 |
| Författare: | Venla Ahtola |
| Arbetets namn: | Inhyrd arbetskraft i restaurangbranschen – Arbetsorientering för ny serveringspersonal |
| Handledare (Arcada): | Susanna Fabricius |
| | |
| Uppdragsgivare: | Arcada |
| | |
| <p>Sammandrag:</p> <p>I Finlands restaurangbransch är konkurrensen hård; många aktörer tävlar om samma kunder, men även om samma kompetenta arbetskraft. Inhyrd arbetskraft via bemanningsföretag är en lösning för många restauranger, så väl som för andra branscher som lider av brist på arbetskraft, eller tillfälligt behöver anställa en mängd arbetstagare för en viss tid. Ett arbetsförhållande via bemanningsföretag kan vara mycket kort, och därför är det viktigt att arbetsorienteringen sköts ordentligt. Syftet med arbetet är att undersöka processen genom vilken inhyrd arbetskraft introduceras till arbetet. Arbetet strävar därmed efter att undersöka hur restauranger i huvudstadsregionen utför arbetsorientering, hur den upplevs av arbetstagarna, samt hur arbete via bemanningsföretag upplevs. Arbetet utförs i samarbete med restaurangkoncernen Royal Ravintolat Oy och bemanningsföretaget StaffPoint Oy. För undersökningen används kvalitativa metoder, eftersom att den undersöker praktiska processer och upplevelser. En webbenkät skickades ut till arbetstagare i Royals restauranger och tre intervjuer med personer i förmansposition utfördes. Resultaten analyseras med hjälp av programmet Excel och jämförs med den teoretiska referensramen, som består av teorier och tidigare forskning i arbetsorientering, arbetshandledning och personalutveckling, samt material berörande bemanningsföretag. Resultaten i undersökningen indikerar att orienteringen upplevs positivt och som fungerande. Däremot uttrycker sig många om att orienteringen upplevs oklar; det finns ingen orienteringsplan eller att den inte följs, och att det är oklart vem som står för orienteringen. Det upplevs även svårt att komma in i arbetsgemenskapen. Intervjupersonerna konstaterar också att det inte finns en orienteringsmodell för inhyrd arbetskraft, endast för ny ordinarie personal. Däremot utförs orientering vid tillställningar, där majoriteten av personalen är inhyrd, i form av en så kallad brief. Det konstateras att det är svårt att implementera en specifik orienteringsmodell i restaurangbranschens verksamhet, i och med att det inte finns tid för en ordentlig orientering. Utav resultaten kan det även konstateras att de viktigaste utvecklingspunkterna för företagen i fråga, är att utveckla en typ av introduktionsskifte eller -guide, att förbereda personalen samt bättre kommunikation.</p> | |
| Nyckelord: | Arbetsorientering, inhyrd arbetskraft, bemanningsföretag, serveringspersonal, restaurangbranschen |
| Sidantal: | 41 |
| Språk: | Svenska |
| Datum för godkännande: | |

| | |
|--|---|
| DEGREE THESIS | |
| Arcada | |
| | |
| Degree Programme: | Toursim |
| | |
| Identification number: | 15537 |
| Author: | Venla Ahtola |
| Title: | Temporary agency work in the restaurant industry – Orientation of new waiting staff |
| Supervisor (Arcada): | Susanna Fabricius |
| | |
| Commissioned by: | Arcada |
| <p>Abstract:</p> <p>The restaurant business in Finland, like in most countries, is very competitive. The same businesses compete for the same customers, as well as the same workforce. Temporary agency work is a good solution for many restaurants that suffer from a lack of employees, or need to recruit a bunch of employees for a given time. The employment can in many cases be very short, and that is why it's important to execute the orientation to work well. The research aims to explain how orientation to work functions and how the restaurant introduces temporary agency workers to their business, how this is perceived by both employees and employers, as well as how work as waiting staff through these agencies is perceived. The research is conducted in cooperation with the restaurant group Royal Ravintolat Oy, and staffing agency StaffPoint Oy. The methods used are qualitative, since the research studies practical processes and experiences. A web-based survey has been sent to employees in Royal restaurants, and three interviews with persons in supervisory positions in the restaurants have been carried out as well. The results are analyzed with the help of Excel and compared with the theoretical framework, that consists of theories about orientation to work, personnel development and previous research in orientation and temporary agency work. The results of this research point out that introduction to work in the restaurants work well and is positively perceived. However, many respondents perceive the orientation to be unclear, as no clear orientation-plan is present, it isn't used or it's unclear who's in charge of it. Many new employees find it hard to blend in into the working community, though reception itself and access to help and support is positively perceived. Interviewees state that orientation-models are only used for new ordinary staff. Still, at special events, where most of the employees are temporary agency workers, a type of orientation is done in a form called brief. Based on the results it is clear, that implementing a specific orientation-model in the industry is challenging, since there's hardly any time for it. Findings also conclude that the most important points of development for the companies involved include designing of an introduction-plan, preparing of staff and better communication.</p> | |
| Keywords: | Orientation to work, temporary agency work, staffing agency, waiting staff, the restaurant business |
| Number of pages: | 41 |
| Language: | Swedish |
| Date of acceptance: | |

INNEHÅLL

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Inledning..... | 8 |
| 1.1 | Royal Ravintolat Oy..... | 8 |
| 1.2 | StaffPoint Oy | 9 |
| 1.3 | Problembakgrund och frågeställning..... | 9 |
| 1.4 | Syfte och avgränsning | 10 |
| 1.5 | Metod och materialbeskrivning..... | 10 |
| 1.6 | Begreppsdefinition..... | 11 |
| 2 | Arbetskraft i restaurangbranschen | 11 |
| 2.1 | Inhyrd arbetskraft i Finland..... | 12 |
| 3 | Arbetsorientering..... | 14 |
| 3.1 | Inlärningsyn styr arbetsorientering | 15 |
| 3.2 | Fördelar och syfte med arbetsorientering | 15 |
| 3.2.1 | <i>Fördelar och syfte för individen</i> | <i>15</i> |
| 3.2.2 | <i>Fördelar och syfte för organisationen.....</i> | <i>16</i> |
| 3.3 | Organisering av arbetsorientering | 17 |
| 3.3.1 | <i>Arbetsorienteringens faser</i> | <i>17</i> |
| 4 | Metoddiskussion | 19 |
| 4.1 | Val av metod och respondenter | 20 |
| 4.2 | Frågeguide | 20 |
| 4.3 | Intervjuguide | 21 |
| 4.4 | Genomförande av undersökning | 21 |
| 5 | Resultatredovisning | 22 |
| 5.1 | Intervjusvar | 22 |
| 5.2 | Bakgrundsinfo..... | 24 |
| 5.3 | Upplevd arbetsorientering på arbetsplatsen | 27 |
| 5.4 | Upplevt arbete via bemanningsföretag | 32 |
| 6 | Diskussion | 34 |
| 6.1 | Arbetsorientering i restaurangerna..... | 35 |
| 6.2 | Kommentarer och förbättringsförslag till företagen | 36 |
| 7 | Avslutning | 38 |
| 7.1 | Förbättringsförslag till fortsatt undersökning | 40 |
| 7.2 | Arbetets validitet och reliabilitet | 40 |

| | | |
|--------------------------------------|---------------|-----------|
| 7.3 | Slutord | 41 |
| Källor | | 42 |
| Bilaga 1. Intervjuguide | | 45 |
| Bilaga 2. Frågeformulär | | 46 |

Figurer och tabeller

| | |
|--|----|
| Figur 1: Pirnekses (1984) Arbetsorienteringsmodell..... | 19 |
| Figur 2: Åldersspridning..... | 24 |
| Figur 3: Erfarenhet..... | 25 |
| Figur 4: Arbetsgivare (kundföretag)..... | 26 |
| Figur 5: Arbets titel | 26 |
| Figur 6: Orsak till arbete via bemanningsföretag | 27 |
| Figur 7: Upplevd mottagning på arbetsplatsen..... | 28 |
| Figur 8: Presentation av arbetsplats och kollegor..... | 28 |
| Figur 9: Utsedd handledare | 29 |
| Figur 10: Plan för arbetsorientering | 29 |
| Figur 11: Stödmaterial, hjälp och feedback i samband med arbetsorientering | 30 |
| Figur 12: Upplevd framgång med och utan arbetsorientering..... | 31 |
| Figur 13: Upplevd arbetsplatsgemenskap | 32 |
| Figur 14: Upplevd behandling från förmän och kollegor..... | 33 |

FÖRORD

Detta examensarbete har utförts som en del av studierna inom Turism på yrkeshögskolan Arcada. Arbetet har gjorts i samarbete med Royal Ravintolat Oy och StaffPoint Oy.

Arbetet undersöker arbetsorientering för ny serveringspersonal i restaurangbranschen med fokus på inhyrd arbetskraft. För att läsaren skall få en bättre bild av helheten redogörs det i början av arbetet hur det ser ut med arbetskraft och inhyrd arbetskraft i Finland samt vad som menas med arbetsorientering och inhyrd arbetskraft. Utgående från material om respektive ämnen har en undersökning utförts. Undersökningsmetoderna samt dess genomförande redogörs vartefter resultaten presenteras och arbetet avslutas med analys och diskussion kring undersökningsresultaten, kopplat till stödmaterialet.

1 INLEDNING

I Finland råder det en hård konkurrens inom restaurangbranschen, framför allt i Helsingfors, där mängden nya aktörer ökar med en väldig hastighet. (Yle Uutiset, 2016). Och det är inte bara kunder restaurangerna får tävla om, utan även arbetskraft, kunnig sådan. Ett snabbt sätt för både restauranger att hitta arbetskraft, och arbetstagare att hitta arbete är via bemanningsföretag som hyr ut arbetskraft. Hyrd arbetskraft samt företag som erbjuder detta har blivit allt populärare och vanligare på arbetsmarknaden, framför allt inom servicebranschen och restaurangbranschen där arbetskrafts-omsättningen är stor. Enligt en undersökning utförd av Arbets- och näringsministeriet används bemanningstjänster för att jämma ut rusningstoppar tack vare dess flexibilitet, eller om det är för dyrt att anställa arbetstagare på heltid, en så kallad "perfect match" för restaurangbranschen, i teorin. (Elävä arkisto, 2014.)

Det är en tuff marknad för restaurangbranschens företag i Helsingfors; höga hyror, stor konkurrens och strikt lagstiftning gör att många företag kan konkurrera nästan enbart på basen av kvalitet på produkter och service. Nuförtiden äter allt fler ute, och allt fler gör det oftare än tidigare. (Yle Uutiset, 2016). Trenden med att restaurangbesöket förväntas vara mer av en upplevelse i dagens läge, gör att servicen spelar en stor roll. Bristen på arbetskraft i restaurangerna kan lösas med hjälp av bemanningstjänster, men eftersom att detta kan betyda ständigt flera nya arbetstagare med olika bakgrund och erfarenhet, är det mycket viktigt för restaurangen att snabbt och smidigt integrera den nya personalen, på så vis att kvalitén på service bibehålls. Det är både en fråga om ledarskap och teamwork, eftersom att en restaurang fungerar som bäst när alla jobbar mot samma mål, oberoende om någon arbetat där i flera år eller en dag, och oberoende på om de är inskrivna på restaurangens lönelistor eller bemanningsföretagets.

1.1 Royal Ravintolat Oy

Royal Ravintolat Oy är den största privata enheten inom restaurangbranschen, med 46 olika restauranger, 20 Hanko Sushi- och 6 Pizzarium-restauranger runt om i Finland, varav största delen är belägna i huvudstadsregionen. Dessa restauranger sysselsätter till-

sammans mer än 1000 personer. För året 2017 hade företaget som mål en nettoomsättning på över 100 miljoner euro. (Royal Ravintolat. 2015.)

Royal Ravintolat använder sig till en stor del av inhyrd arbetskraft, främst via bemanningsföretaget StaffPoint, men även via Opteam, Staff Plus och Enjoy. Kockar, serveringspersonal, barmästare samt buffépersonal behövs framför allt till säsongsbaserad verksamhet runt valborg, sommar- och lillajuls-säsongen, samt olika unika tillställningar. (Rinne, Hanna. 2017.)

1.2 StaffPoint Oy

StaffPoint Oy är en av Finlands största bemanningsföretag, som anställer över 11 000 personer årligen inom olika branscher, från kontor till industriarbete. I konsernen arbetar runt 350 tjänstemän som hjälper både företag och arbetstagare i allt från anställning till utbildning, med specialisering inom rekrytering och personalutveckling. (StaffPoint [u.å.]).

Det landsomfattande tjänstenätet täcker hela Finland, med kontor på 14 orter, och även bolag i Estland, Litauen och Spanien. Företagets omsättning är nästan 130 miljoner euro. En kritisk del av framgången är företagets kunniga personal. Branscherfarenheten sträcker sig ända till 1970-talet, och under åren har StaffPoint utvecklat HR-mjukvara som gör det enkelt för företaget och dess kunder att nå arbetstagare, och erbjuda arbete i realtid. (StaffPoint [u.å.]).

1.3 Problembakgrund och frågeställning

Eftersom att arbete via bemanningsföretag är och blir allt vanligare i dagens läge, är det viktigt för företagen som utnyttjar denna typ av arbetskraft att inte bara se det som en tillfällig lösning, men att utveckla sin verksamhet så att det i fortsättningen blir enklare att integrera ny personal, vare sig det var för en kortare eller längre tid, via bemanningsföretag eller ej. Restaurangbranschen är en mycket säsongsbunden bransch och styrs till stor del av efterfrågan. Samtidigt är branschen både fysiskt och psykiskt väldigt tuff som arbetsplats. Allt detta bidrar till en stor personalomsättning på oftast kort tid.

Många är nya till branschen, medan andra kanske har lång erfarenhet men byter arbetsplats eller arbetsuppgift, behovet är ofta akut och tid för arbetsorientering finns sällan.

I mitt arbete har jag intresserat mig för arbetsorientering fungerar och hur kundföretaget, dvs. restaurangen, arbetar för att orientera och integrera hyrd arbetskraft i sin verksamhet. Utgående från personlig erfarenhet som servitris via bemanningsföretag på flera olika restauranger vet jag att det är en stor utmaning för restaurangen att effektivt ta in ny personal till en ny arbetsplats, framför allt när det är frågan om en så kort vistelse som en dag eller ett par tillfälliga arbetsturer. Oberoende om arbetstagaren har stor erfarenhet av det specifika arbetet så gör alla restauranger saker på sitt eget vis, även kedjeres restauranger, och kan ha väldigt stora skillnader på produkter, vilket kan betyda att den nye arbetstagarens kunskap och därmed även kompetens haltas. Underfrågan om hur restaurangarbete via bemanningsföretag upplevs, kan därmed ställas.

1.4 Syfte och avgränsning

Syftet med detta arbete är att undersöka arbetsorienteringen, dvs. processen genom vilken inhyrd personal introduceras till arbetet i restaurangerna. Undersökningen kommer att avgränsas till serveringspersonal inom restaurangbranschen, och ytterligare till Royal Ravintolat Oy:s restauranger i Helsingfors.

1.5 Metod och materialbeskrivning

För denna forskning använder jag mig av kvalitativa forskningsmetoder. Orsaken till detta är att forskningen strävar efter en djupare förståelse för hur specifika processer utförs. Jag har utfört ett par intervjuer med restaurangernas förmän samt en kort webbenkät riktad till arbetstagarna. Intervjuerna bandas in och transkriberas. Enkäten fungerar som huvudsaklig undersökningsmetod, medan intervjusvaren senare kopplas till dessa resultat, på samma sätt som övrigt stödmaterial. Resultaten från enkäten analyseras med hjälp av Excel.

Enkäter klassas visserligen oftast som kvantitativ metod, men eftersom att de frågor som använts i enkäten är till största delen av kvalitativ typ med öppna svar och åsikter kan den även klassas som kvalitativ. Enkätundersökningen skickades via StaffPoint,

vilket möjliggjorde val av den specifika gruppen respondenter som både arbetar eller har arbetat via bemanningsföretag, och arbetar eller har arbetat på så sätt hos Royal Ravintolat.

Som stödmaterial för undersökningen används både tryckt och elektroniskt material. Huvudsakligen används läroböcker och böcker om arbetsorientering, arbetshandledning, personalutveckling och ledarskap. Även nätbaserade nyhetsartiklar samt forskningsbaserade artiklar från databasen Emerald om arbete via bemanningsföretag har använts.

1.6 Begreppsdefinition

Bemanningsföretag är företag som anställer och hyr ut arbetstagare till dess kundföretag. I korthet fungerar hyrd arbetskraft på så sätt, att en arbetstagare anställs av bemanningsföretaget som exempelvis servitris. Företaget hyr i sin tur ut servitrisen till en restaurang där servitrisen utför sitt arbete. Bemanningsföretaget är således servitrisens arbetsgivare, och restaurangen bemanningsföretagets kund. Hyrd arbetskraft hjälper framför allt nya arbetstagare att snabbt komma in på arbetsmarknaden, och det är ett ypperligt alternativ för exempelvis personer som söker arbete på deltid. Från arbetsgivarens sida, eller i detta fall kundföretagets sida, möjliggör inhyrd arbetskraft bland annat hjälp i situationer där företaget tillfälligt lider av brist i arbetskraft samt en introduktion av nya arbetstagare utan att företaget behöver anställa arbetstagaren direkt. (Palvelualojen ammattiliitto. 2015).

TAW är en förkortning av det engelska begreppet temporary agency work, det vill säga hyrd arbetskraft via bemanningsföretag. Uttrycket kommer att refereras till i arbetet. (Arrowsmith. 2006.)

2 ARBETSKRAFT I RESTAURANGBRANSCHEN

Dagens konsument sätter allt högre krav på restaurangerna som redan kämpar på den tuffa marknaden; miljömedvetenhet och trender styr konsumenten till att kräva lokalt och ekologiskt, veganska och glutenfria alternativ, det har blivit acceptabelt att i dagens läge vara petig och få skraddarsy varje rätt. samtidigt som priset förväntas vara lägre

och servicen skall vara på topp. Knappa resurser, dålig lön och arbetstider som inte räcker till - det är bakom kulisserna som priset för hypen betalas. (City Digital. 2016.)

Efter en paus på flera år har försäljningen inom restaurangbranschen igen ökat under det gångna året. Nu hotas ändå tillväxten av bristen på yrkeskunnig arbetskraft. Jouko Heinonen, vice VD för HOK-Elanto - en av landets största restaurangföretag, beskriver läget som chockerande; "Situationen har försämrats under året. Nu som då har vi funnit det svårt att över huvud taget hålla restauranger öppna när vi inte får arbetsskiften fyllda.", säger Heinonen. Bristen på arbetskraft kommer förmodligen att fortsätta pina branschen under en lång tid, eftersom att yrkesutbildning inom området inte intresserar ungdomar som tidigare, insisterar Heinonen. (Kauppalehti. 2016.)

2.1 Inhyrd arbetskraft i Finland

Bemanningsföretag trädde in i det finländska arbetslivet med en smäll på 1990-talet, då Finland hade en hög arbetslöshet på grund av lågkonjunkturen. På 2010-talet hade hyrd arbetskraft eller TAW utvecklats till ett väletablerat sätt att arbeta. Under åren har arbetsgivarna betonat friheten som bemanningsföretag och TAW för med sig, medan arbetstagare på samma gång själva klagat om en svagare ställning de upplevt på arbetsplatsen. Från att på tidigare år varit en rätt smutsmålad arbetsform som många insisterar att företag använt sig av för att kringgå kostnader och bindande arbetsförhållanden, har bemanningsföretag i Finland sedan 2012 lyckats bygga upp sitt rykte igen, vilket även syns i undersökningar kring arbetsplatsnöjdhet då många arbetare via bemanningsföretag upplever sig vara nöjdare med sin arbetssituation jämfört med fastanställda. Som bäst vinner alla på TAW; arbetstagaren får lön, kundföretaget flexibel arbetskraft, och bemanningsföretaget samlar in vinsten där emellan. (Elävä arkisto. 2014.)

Inhyrd arbetskraft är vanligt inom hotell- och restaurangbranschen, handel, lagring och arbete inom byggbranschen, men förekommer även i kontorsarbete och ekonomisk förvaltning, IT branschen samt vård och omsorg. (Henkilöstöpalveluyritysten Liitto ry [u.å.].) Bemanningsföretag är en allt viktigare form av sysselsättning i Finland och i EU. I de flesta EU länder står det för cirka 1% till 2% av den totala sysselsättningen, vilket inbegriper miljontals arbetstagare och arbetsplatser. Många av dessa EU länder har haft en stark tillväxt i TAW från mitten till slutet av 1990-talet på grund av den ekonomiska

tillväxten och förändringar i regelverken. Detta påvisar att bemanningsföretag och dess tjänster är lönsamma både för sysselsättning och ekonomi. (Arrowsmith. 2006.)

För arbetstagaren finns det mycket fördelar med att arbeta via bemanningsföretag. I en undersökning genomförd i början av 2016, undersökte HPL (Henkilöstöpalveluyritysten Liitto) arbetstagare från olika bemanningsföretag. (Vuokratyöntekijätutkimus 2016). Resultat påvisade bland annat att rekryteringsprocessen är mycket effektivare och snabbare än i vanliga fall, då hela 49% av respondenterna angav att de fick jobb redan samma vecka, och var tionde fick jobb samma dag. TAW gör det också möjligt för arbetstagare att pröva på olika arbetsplatser och -uppgifter, att bestämma själv när man vill arbeta och när man vill vara ledig. (Henkilöstöpalveluyritysten Liitto ry a[u.å.].)

Från arbetsgivarens sida, eller i detta fall kundföretagets sida, så finns det fem huvudsakliga orsaker varför arbetstagare anställs på deltid;

- minskning av rekryteringskostnader
- rekrytering av personer för korta positioner
- lättare att hantera arbetare
- underlätta uppsägning och
- reduktion av personalkostnader.

Det bör noteras att detta innefattar all deltidspersonal, inte enbart arbetare som jobbar via bemanningsföretag. (Biggs et.al. 2006). Kundföretagen använder sig inte enbart av bemanningstjänster för att reducera kostnader men även för att stabilisera sig och skydda organisationen på ett sätt som garanterar regelbundna anställda intern inblandning, men inte personer anställda via bemanningsföretag. Därmed kan man dra slutsatsen att kundföretagets ledning inte kan skilja mellan att hyra en resurs eller kompetens och anställa en person. (Augustsson, G. 2014.)

Tidigare forskning påvisar också att många kundföretag förhåller sig aningen reserverat emot inhyrd personal och gärna föredrar ordinarie personal, vilket förstås är beroende av många olika orsaker. Arbetsuppgifter som anses kräva mer avancerade eller specifik lärande bakgrund (exv. inom företaget jmf. på andra arbetsplatser), förlitar sig kundföretag ofta på sin ordinarie personal. Således, arbetar inhyrd personal och ordinarie perso-

nal ofta sida vid sida men i olika lärande bakgrunder, vilket innebär lite kunskapsutbyte mellan dem. (Augustsson, G. 2014.)

Enligt nuvarande teorier om företag förlitas konkurrensfördel i stor utsträckning på immateriella resurser, i synnerhet på kunskap och relationer. Således har begreppet socialt kapital blivit en framstående faktor av en organisations konkurrensfördel. Men i motsats till den moderna trenden att öka smidighet och dynamiska strukturer i arbetsorganisationer, kräver uppbyggandet av socialt kapital stabilitet och kontinuitet i sociala relationer. TAW är därmed även ett sätt att öka konkurrenskraften i ett företag. (Viitala, R. & Kantola, J. 2016.)

3 ARBETSORIENTERING

Arbetsorientering eller introduktion (perehdytys) omfattar alla de metoder med vilka en ny arbetstagare lär sig om eller introduceras till (perehtyy) en organisation och arbetsplats, samt sitt eget arbete, ansvarsområden och uppgifter. (Hämäläinen & Kangas, 2007.) Man kan säga att arbetsorientering handlar om att stödja den nyanställda fram tills hen självständigt klarar av att utföra sitt arbete. (Viitala, 2004.)

Förutom att arbetsorientering handlar om att bekanta den nyanställda med organisationen och arbetsuppgifterna, omfattar orienteringen även metoder genom vilka en ny arbetstagare integreras som en del av organisationen, organisationssamhället och berörda parter. (Österberg, 2007.)

Arbetsorientering, och såsom vi känner till den i Finland, har sina rötter i den växande industrin efter andra världskriget. Det fanns ett stort behov till arbetsorientering för mängden av de nya arbetsplatserna och arbetstagarna, och så uppstod en systematisk arbetslednings-utbildning i Finland. Ännu då var huvudmålen för orienteringen skickligt genomförande av arbete samt ostörd produktion. Arbetsorientering har länge varit styrd av tanken att sträva efter den ena ända bästa modellen för att genomföra ett arbete. Ytterligare har arbetsorientering betraktats som en aktivitet där utbildaren överför kunskap till den utbildade, som i sin tur tar emot kunskapen. Även om företag och verksamhetsmiljöer har förändrats, bygger modeller för arbetsorientering fortfarande på den gamla tankegången. Arbetsorientering ses fortfarande ofta som en del av arbetsledning i sam-

band med inlärnin g av arbetet, och överses därför lätt. Orienteringen fokuserar huvudsakligen på att överföra befintliga arbetsmetoder samt styra användningen av verktyg i arbetet, men som bäst kan arbetsorientering innehålla mycket mer än arbetsledning. (Kjelin & Kuusisto, 2003.)

3.1 Inlärnin gssyn styr arbetsorientering

Med inlärnin gssyn (oppimiskäsitys) menas det sätt på vilket man tänker på inlärnin g. Inlärnin g kan exempelvis ses som en aktivitet där en person lär sig i praktiken, eller som en aktivitet som baserar sig på gemenskap, människans aktivitet, och därmed lämnar rum för reflektioner kring inlärnin gen. Inlärnin gssynen styr hur arbetsorienteringen genomförs. Arbetsorientering och inlärnin g genomförs på basen av den rådande inlärnin gssynen, och det är därför viktigt att personer i organisationen som ansvarar för orientering uppfattar sin egen och organisationens inlärnin gssyn. (Kjelin & Kuusisto, 2003.)

3.2 Fördelar och syfte med arbetsorientering

Syftet med orienteringen är att ansluta den nya arbetstagaren till arbetsgemenskapen. Det är därför nödvändigt att skapa en öppen atmosfär på arbetsplatsen så att den nye får stöd från hela samhället och kan begära hjälp av vem som helst om hen känner sig osäker. Den nya kollegan måste tas med i gemensamma stunder och alla måste bekanta sig med hen. Dessutom är syftet med arbetsorientering att lära sig. Olika personer kan ha samma eller liknande inlärnin gsmål, men det är också viktigt att definiera individuella inlärnin gsmål. (Hämäläinen & Kangas, 2007.) Det är viktigt för nya arbetstagare att känna att man kan utvecklas på den nya arbetsplatsen. (Lepistö, 2004.)

3.2.1 Fördelar och syfte för individen

Varje individ styrs av sin uppfattning om omvärlden och sin egen position i den. Uppfattningen grundar sig på individens egna upplevelser och kunskaper, värderingar och känslor. Så uppstår en inre modell som styr individen. Genom arbetsorientering är det meningen att en inre modell om arbetet ska uppstå. Den inre modellen om arbetet inne-

håller bl.a. uppfattningen om arbetsgemenskapens och det egna arbetets målsättningar, uppfattningen om arbetsprocessen och rollen som det egna arbetet har i processen, uppfattningen om arbetsmetoder och verktyg, uppdelning av arbetet och ens egna position. Utvecklingen av den inre modellen kräver mycket kunskap och kunnighet om arbetsomgivningen, både fysiskt och socialt. Därför bör arbetsorienteringen omfatta allt detta. (Lepistö, 2004.)

Syftet med orienteringen är också att bli bekant med arbetet och arbetsplatsen, att känna sig säker och bekväm. En bra arbetsorientering bidrar till en positiv attityd till arbetet, förbinder den nya arbetstagaren snabbare till arbetsgemenskapen och därmed till en resultatproduktiv medlem av personalen. (Österberg, 2007.) Genom orienteringen ökar arbetstagarens självsäkerhet och nervositeten minskar. Den egna yrkeskunnigheten utvecklas och arbetet går smidigare när det är rätt lärt från början. Det egna intresset för arbetet ökar och arbetstagarens kunnighet kommer fram redan i ett tidigt skede. (Viitala, 2004.)

3.2.2 Fördelar och syfte för organisationen

För att arbetsgemenskapen skall fungera rätt är det relevant att arbetsorienteringen sköts ordentligt. En välskött orientering skapar en stadig grund för verksamheten, och bidrar till att en ny arbetstagare snabbare lär sig arbeta självständigt. Genom en grundlig orientering minskar antalet misstag och tiden för att korrigera dessa. Alla tjänar på en välskött arbetsorientering eftersom att alla snabbare kan återgå till sitt arbete, utan att behöva hjälpa till eller avbrytas. (Österberg, 2007.)

I det ständigt växlande arbetslivet är det viktigt för arbetsgivaren att arbetstagarna utför sitt arbete effektivt, högklassigt och pålitligt. (Lepistö, 2004.) Desto bättre orienteringen utförs, desto bättre grund finns för ett hållbart arbetsförhållande, samtidigt som omsättningen av anställda minskar. Eftersom att arbetsorienteringen är arbetstagarens första kontakt med organisationen tros det vara av större betydande än andra påföljande händelser. Därför är det viktigt att bygga upp den så att det stöder organisationens målsättning, strategi, vision och inläringssyn. (Kjelin & Kuusisto, 2003.)

En välskött arbetsorientering kan också påverka positivt på organisationens utgifter, eftersom att det förebygger misstag, olyckor, frånvaron och omsättning av personal. Dåligt skött orientering bidrar däremot till onödiga kostnader för korrigering och andra åtgärder av dessa. Bra eller dåligt skött arbetsorientering påverkar även bilden av organisationen. Arbetstagarna kan diskutera sina upplevelser i andra kretsar och detta kan påverka organisationens imago både som en arbetsgivare och serviceerbjödare. (Hämäläinen & Kangas, 2007.)

3.3 Organisering av arbetsorientering

Ett gott första intryck skapar en god grund för arbetsplatsgemenskapen. Detta är av skäl att minnas även vid arbetsorientering. (Hämäläinen & Kangas, 2007.) Den som ansvarar för orienteringen har ett stort ansvar för att ge ett gott första intryck, eftersom att detta påverkar hur en arbetstagare upplever sin nya arbetsplats. (Viitala, 2004.)

Orienteringen går att organisera och utföras på flera olika sätt. Det viktigaste är att dessa passar ihop med verksamheten av själva organisationen och dess målsättningar. Användning av olika tillvägagångssätt för arbetsorientering bidrar även till en mångsidighet för olika inlärningsätt. (Kjelin & Kuusisto, 2003.)

Arbetsorienteringens omfattning är beroende av de kommande arbetsuppgifterna och längden av arbetsförhållandet. Exempelvis för korta vikariat finns det ofta litet tid till förfogande och då bör orienteringen endast omfatta den mest relevanta informationen. Om arbetstagaren har varit frånvarande en längre tid har exempelvis teknologin och arbetsmetoder kan ha förändrats märkvärdigt. Andra faktorer som påverkar omfattningen av orienteringen är personens blivande roll, professionella kunskap, arbetserfarenhet och ålder. (Österberg, 2007.)

3.3.1 Arbetsorienteringens faser

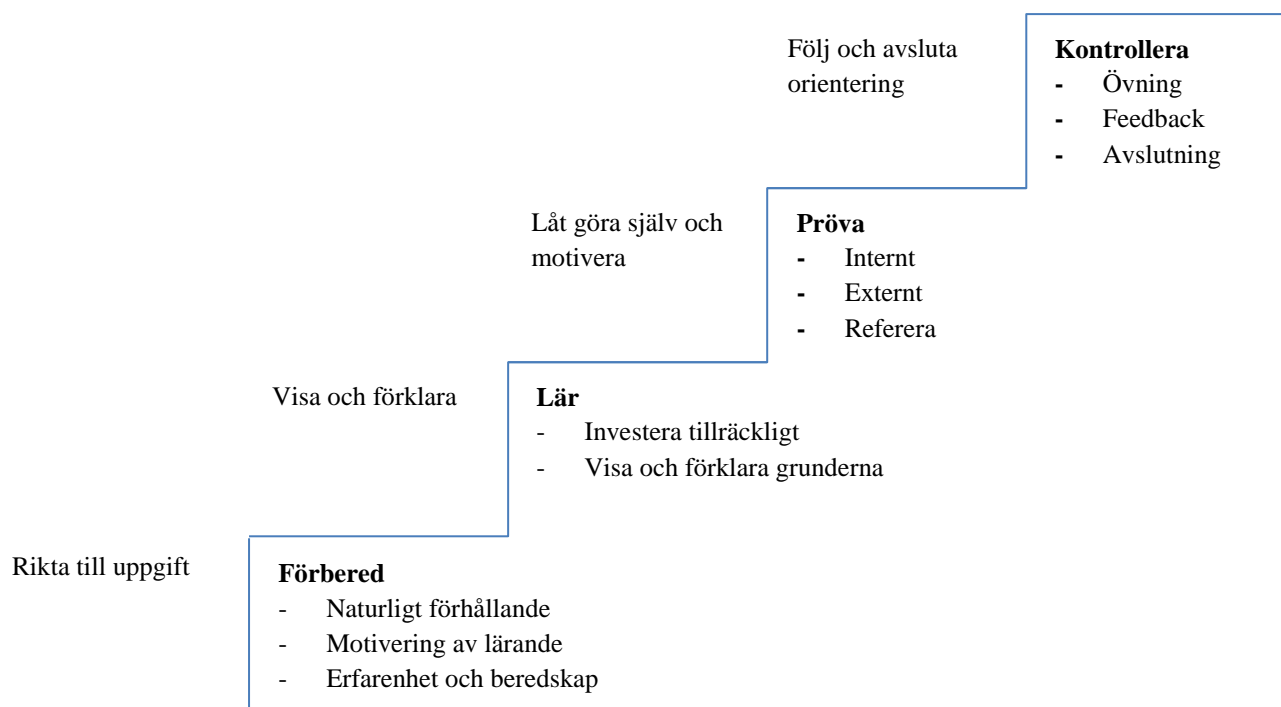
Enligt Lepistö (2004) är arbetsorienteringen uppbyggd av fem delar; anställning, mottagning, initiering, uppgiftsspecifik arbetsledning, fortsatt orientering samt bedömning och utveckling. Arbetsorienteringen bör planeras i förtid för att utförandet skall vara logiskt. (Hämäläinen & Kangas, 2007.)

Arbetstagarens första kontaktpunkter och därmed orienteringens viktigaste moment är anslutningen till arbetsgemenskapen i organisationen. Arbetsorienteringen får sin början redan i rekryteringsskedet, då arbetstagaren för första gången är i kontakt med organisationen, husets tillvägagångssätt och andra saker relaterade till arbetet. Då arbetskontraktet utarbetas går man redan djupare in på saker som berör arbetsförhållandet. (Hämäläinen & Kangas, 2007.) I anställnings-skedet bör det klargöras vad arbetet innehåller, samt arbetsvillkoren och information om samhället i organisationen. I samband med detta kan man även dela ut skriftligt introduktionsmaterial. (Lepistö, 2004.) Orienteringen till arbetsförhållandet omfattar arbetsavtalet och dess innehåll, så som lönerelaterade frågor, frånvaro, arbetshälsa och anställningsförmåner. (Viitala, 2004.)

I början av arbetsförhållandet är det väsentligt att den anställda känner sig välkommen. (Kjelin & Kuusisto, 2003.) Därför är det viktigt att organisationen utfärdar sådana procedurer och förhållanden som gör att orientering av ny personal fungerar även fast det skulle upplevas tungt och tidskrävande. Personalen skall informeras om inkommande ny personal så att alla vet vem som kommer, när, och vad hennes uppgift är. Man kan i förväg planera programmet för dagen för att underlätta detta. (Hämäläinen & Kangas, 2007.)

Det är viktigt att lära känna den nyanställda i förväg eftersom att det bidrar till bättre samarbete. Att ta reda på personens bakgrund och erfarenhet gör det lättare att planlägga innehållet för arbetsorienteringen, då man har ett hum om vad personen redan kan och vad som bör gås igenom. Med arbetsorientering menar man konkret vägledning i arbetsuppgifter, och när personen genom orienteringen en gång lär sig uppgifterna rätt förbättras kvalitén och effektiviteten av arbetet. (Hämäläinen & Kangas, 2007.)

Beklagligt ofta består arbetsorientering av inläring av gamla modeller från någon mer erfaren. Pirnekses arbetsorienteringsmodell (Figur 1) möjliggör att lärandet främjas genom att tänka och diskutera, vars mening är väsentligt för inläring. (Viitala, 2004.)



Figur 1: Pirnekses (1984) Arbetsorienteringsmodell (Viitala, 2004.)

I den fyrtrappade mallen påbörjas arbetsorienteringen med förberedelse, dit det ingår att skapa ett naturligt förhållande, motivera för det som lärs ut samt att kontrollera hurudana erfarenheter och beredskap den orienterade har från tidigare. Efter det första steget påbörjas själva lärandet, då handledaren utförligt förklarar en uppgift genom att exempelvis visa hur en arbetsuppgift går till. Här är det viktigt att investera tillräckligt men också väsentlig information. I det tredje steget får den orienterade själv pröva på, först genom att fundera igenom handlingen och därpå utföra den samtidigt som hon förklarar vad hon gör. Det fjärde steget innehåller handledarens övervakande, feedback och avslutning av orientering. (Viitala, 2004.)

4 METODDISKUSSION

Med metodik menas forskningens tillvägagångssätt, dess aktiviteter, processer och tekniker, som används för att uppnå ett resultat och syfte. Det finns två huvudsakliga metoder; kvantitativ och kvalitativ. Beroende på undersökningen bestäms vilken metod som lämpar sig bäst. Oftast väljs antingen en kvantitativ eller kvalitativ metod, men det går

även att kombinera dessa. Forskningsmetod syftar på det sätt datainsamlingen gjorts. (Bryman et al. 2013).

Denna undersökning strävar efter djupare förståelse för arbetsprocesser utgående från redan existerande teorier, och därför har kvalitativa metoder tillämpats. Info har samlats induktivt, dvs. genom att samla information om erfarenheter ute på fältet. Resultaten av en kvalitativ undersökning presenteras oftast i form av texter och modeller och används till att generera nya teorier och hypoteser.

4.1 Val av metod och respondenter

Respondenterna till en undersökning kan väljas ut strategiskt eller slumpmässigt. Respondenterna till en elektronisk e-post-enkät väljs i allmänhet strategiskt, eftersom att man på förhand valt ut vem enkäten skickas åt. De respondenter som svarar på enkäten utgör därmed undersökningens sampel. Elektroniska enkäter som skickas via e-post lämpar sig väl för undersökning av en utvald grupp och är ett tids- och kostnadseffektivt sätt att samla in data (Veal, 2011). Eftersom undersökningen gäller endast inhyrda arbetstagare på Royal Ravintolats restauranger, är det lättast att StaffPoint skickar ut den elektroniska enkäten åt de personer som fyller båda kriterierna. Dessa resenärer blev därmed valda som undersökningens respondenter.

För intervjuerna valdes specifikt kandidater som hade erfarenhet av arbete med personal via bemanningsföretag.

4.2 Frågeguide

Planering av enkätens design och frågor är en tidskrävande process, var undersökningens frågeställning och syfte bör beaktas. Undersökaren kan välja mellan att använda sig av en enkät med fastställda svarsalternativ, eller en enkät med öppna frågor, var respondenten själv får formulera svaren. Ofta är enkäter dock en blandning av dessa. (Veal, 2011).

Enkäten (Bilaga 2) som använts för denna undersökning gjordes med hjälp av programmet Google Docs, och är uppdelad i tre delar. Den första delen består av bak-

grundsfrågor för att man skall få reda på vem respondenterna är (ålder, kön, arbetserfarenhet etc.) och ifall det finns skillnader dem emellan. Den andra delen är uppbyggd med frågor om respondentens upplevelser kring arbetsorientering, och den sista delen berör upplevt arbete via bemanningsföretag. Frågorna är till största delen öppna frågor, för att mer specifik (kvalitativ) information skall kunna samlas, där respondenterna fritt kan svara i textform eller påståenden med svarsalternativ.

4.3 Intervjuguide

När det kommer till kvalitativa intervjuer kan man bl.a. prata om ostrukturerade, semi-strukturerade eller löst strukturerade intervjuer. Det går ändå inte riktigt att dra några tydliga gränser mellan olika typer av kvalitativa intervjuer. Man kan variera hur många mera fasta frågeformuleringar man vill ha med, och i vilken utsträckning man vill komplettera med öppna frågor. En fördel med kvalitativa intervjuer är att man kan ändra ordningen på frågorna och anpassa sig till den som talar under själva intervjun och därmed få mera ingående svar. (Ahrne & Svensson, 2011).

I denna undersökning har en löst strukturerad intervjuguide använts (Bilaga 1). Frågorna är förutbestämda och används som stöd i en öppen intervju. Ordningen på frågorna och följdfrågor styrs av det som kandidaten berättar. Alla kandidater får alltså samma huvudfrågor samtidigt som intervjun till största delen formas utifrån kandidatens svar vilket möjliggör en mer avslappnad, djupare diskussion. (Ahrne & Svensson, 2011).

Intervjuguiden som användes är uppdelad i två delar; arbetsorientering samt TAW. Frågorna som används är utformade för att få reda på hur arbetsorienteringen utförs, om det fungerar och hur det möjligen kunde fungera bättre, samt i vilken utsträckning TAW används och hur det fungerar i respektive restauranger.

4.4 Genomförande av undersökning

Efter att den nätbaserade webbenkäten hade utarbetats och godkänts av samtliga parter skickades den på StaffPoints vägnar ut per e-post till 157 respondenter, i början av mars 2018. E-postmeddelandet bestod av ett kort meddelande som beskrev undersökningen, dess syfte samt länken till svarsformuläret. Både i e-postmeddelandet och introduktions-

texten för själva webbenkäten informerades respondenten även om att svaren hanteras anonymt.

För undersökningen utfördes tre intervjuer med personer i förmansposition på restaurangerna Bank, Wanha Satama och Crowne Plaza. Två av intervjuerna utfördes i person, dessa har bandats in och transkriberats. En av intervjuerna utfördes per telefon och kunde därmed inte transkriberas. Alla intervjuer började med en kort sammanfattning av mitt arbete och dess syfte, intervjuerna fortsatte därefter i form av en öppen diskussion med intervjuguiden och dess stödfrågor som hjälpmedel. Kandidaterna fick även välja ifall de ville förbli anonyma, och om inte kort berätta om sig själv och sin position i restaurangen. Intervjuerna avslutade jag med att fråga ifall det fanns något man ville tillägga, och eftersom att ingen hade det, tolkade jag det som att alla hade fått säga vad de ville. Intervjuerna utfördes i respektive restauranger, samt per telefon, i månadsskiftet mellan februari och mars 2018. För transkriptionen av inspelningarna valde jag att skriva om enskilda ord till skriftspråk, samt utelämna ifyllnadsord för att underlätta läsandet, däremot ändrade jag inte ordföljden. Transkriptionen blev sammanlagt 12 sidor lång.

5 RESULTATREDOVISNING

I detta kapitel presenteras de transkriberade intervjusvaren samt de svar som samlades in med hjälp av webbenkäten. Svaren från undersökningen redovisas i den ordning som frågorna presenterats i enkäten. Enkäten skickades sammanlagt åt 157 respondenter varav 39 svarade, vilket utgör en svarsfrekvens på 25%. Alla 39 svar var giltiga.

5.1 Intervjusvar

Intervjuerna som har spelats in och transkriberats var med Elina Hill, restaurangdirektör på Bank, och Nora Gröhn, restaurangchef på Wanha Satama. Båda intervjuerna tog ungefär 20 minuter var, och utfördes i respektive restauranger.

Båda restaurangerna bjuder på lunch varje vardag. Det är den enda bestående verksamheten och sköts av ordinarie personal. Utöver detta arrangeras det olika tillställningar från möten till festmåltider av olika slag. Det är till dessa tillställningar som restaurang-

erna huvudsakligen anställer personal via bemanningsföretag. Trots att största delen av personalen under olika, speciellt större evenemang, är via bemanningsföretag, är det samma personer som brukar arbeta i respektive restauranger. Största delen är alltså bekanta för restaurangerna.

På båda restaurangerna finns det en arbetsorienteringsplan för nya arbetstagare, men endast för restaurangens egna arbetstagare. Orienteringsplanen omfattar Royal Ravintolats egna riktlinjer men utförs förövrigt enligt restaurangernas egna metoder, och ofta under en längre tid. Arbetsorienteringen som sker vid specialevenemang är ledd av tillställningens hovmästare, men sköts i teorin av ordinarie personal eller för restaurangen redan inhyrd personal. Förhandsmaterial skickas oftast ut i förväg, och varje tillställning inleds med en introduktion eller brief (brieffi), som beroende på tillställningens natur tar ungefär tio minuter eller upp till en timme. Under briefen går hovmästaren igenom evenemanget och dess komponenter, meny och tidtabell, samt praktiska saker så som personalutrymmen. Själva arbetsorienteringen är ständig under hela tillställningen, och även efter dess slut i samband med feedback.

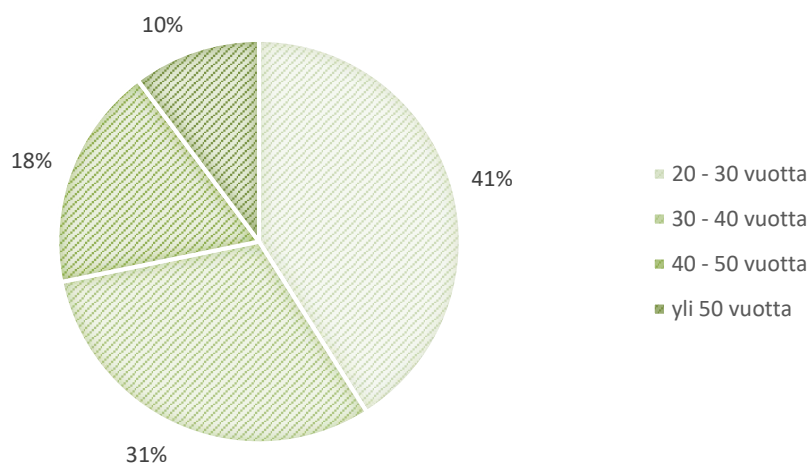
I rekryteringen är det restaurangen som ställer kraven för den inhyrda personalen. Arbetstitlar som definierar arbetstagarens kunskaper har utarbetats i samarbete med bemanningsföretagen, för att göra anställning smidigare. Den erfarenhet och kunskap som bemanningsföretaget anger att en arbetare har stämmer för det mesta överens med verkligheten. På båda restaurangerna har det ändå förekommit att en person anställts på basen av vissa krav, som vid arbetstillfället visar sig inte ha varit tillräckliga. Vissa ansvarsuppgifter dirigeras åt ordinarie personal eller erfarnare inhyrd serveringspersonal eftersom att man vet att de har kunskap i och klarar av dessa uppgifter. Förövrigt arbetar inhyrd arbetskraft med samma arbetsuppgifter som ordinarie personal.

Eftersom att restauranger så som Bank och Wanha Satama är beroende av inhyrd arbetskraft måste de förlita sig på att arbetstagare via bemanningsföretag är så kompetenta som de och bemanningsföretaget anger, restaurangerna har inte riktigt något annat val. På Bank uppger Hill att det nuförtiden kommer mycket mer nya hyresarbetare i och med det rätt nya samarbetet med StaffPoint. Däremot är Gröhn nöjd att de på Wanha Satama under flera år, och fortfarande har många bekanta ansikten bland hyresarbetarna, vilket gör det lätt att erbjuda arbete till specifika personer, bidrar till att man med säkerhet får

kompetent arbetskraft, och underlättar orientering av nya hyresarbetare, i och med att de som är bekanta med huset och verksamheten kan hjälpa hovmästaren med detta.

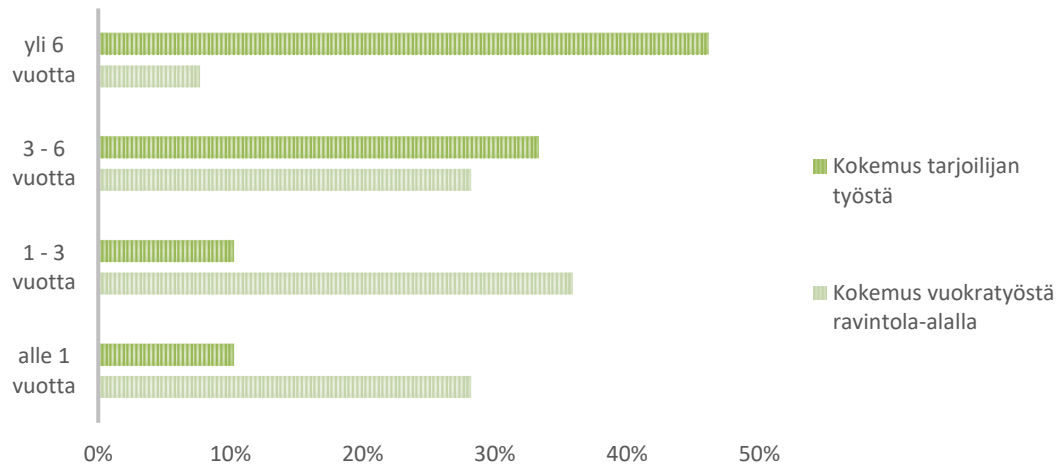
5.2 Bakgrundsinfo

Den största delen av undersökningens respondenter, sammanlagt 72%, är i åldrarna 20 - 40 år, 18% hör till åldersklassen 40 – 50 år och 10% är över 50 år. (Figur 2)



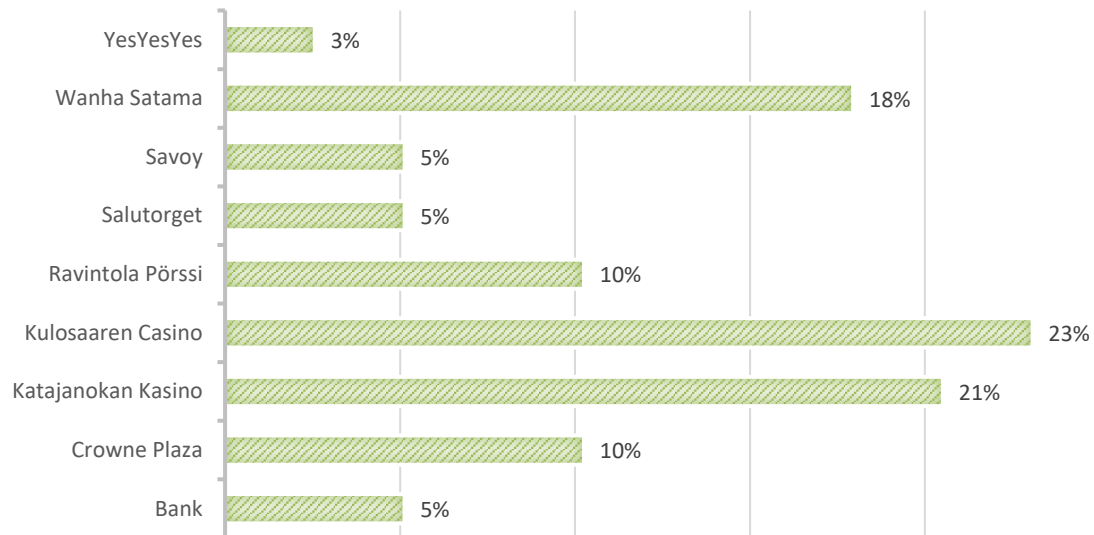
Figur 2: Åldersspridning

28% av respondenterna är utbildad serveringspersonal och 72% är självlärda. Som det syns i figur 3 har den största delen, 46%, över 6 års erfarenhet av serveringsarbete. 33% har 3 – 6 års erfarenhet av yrket, 10% 1 – 3 års erfarenhet, och 10% har under 1 års erfarenhet. Endast 8 % av respondenterna har över 6 års erfarenhet av restaurangarbete via bemanningsföretag. Sammanlagt 64% har 1 – 6 års erfarenhet av arbete via bemanningsföretag i branschen. 28% har under 1 års erfarenhet.



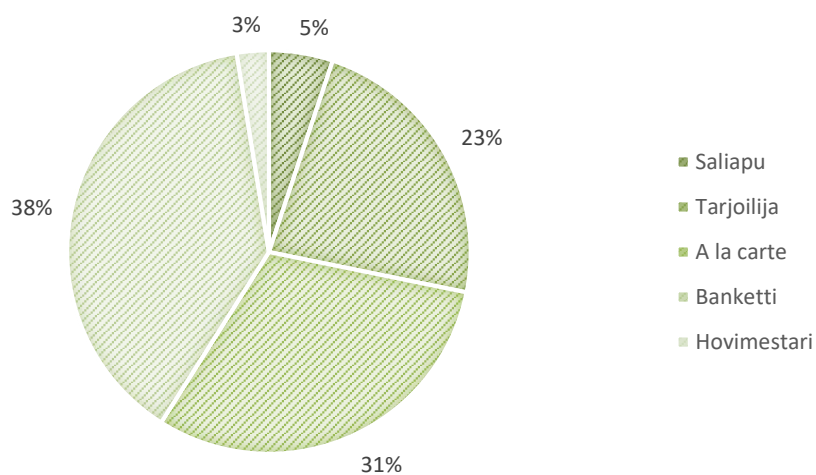
Figur 3: Erfarenhet

I figur 4 visas de restauranger som respondenterna arbetar eller har arbetat i via bemanningsföretag. Alla restauranger hör till Royal Ravintolat Oy koncernen. Största delen av respondenterna arbetar eller har arbetat i restaurangerna Kulosaaren Casino (23%), Katajanokan Kasino (21%) och Wanha Satama (18%). De övriga restaurangerna som angavs är Bank (5%), Crowne Plaza (10%), Ravintola Pörssi (10%), Salutorget (5%), Savoy (5%) och Yesyesyes (3%).



Figur 4: Arbetsgivare (kundföretag)

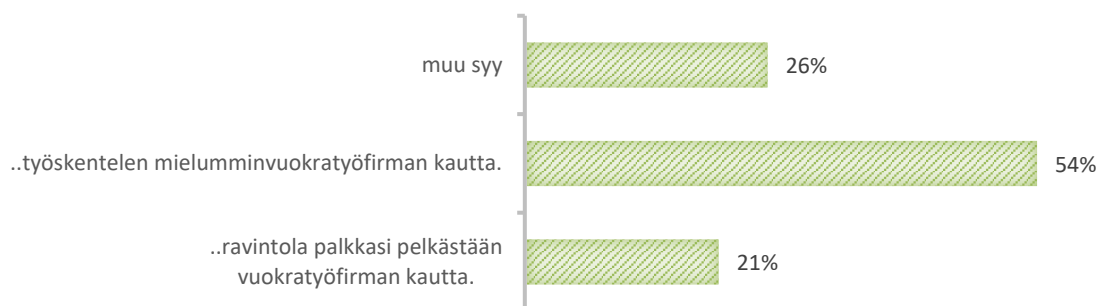
Figur 5 beskriver respondenternas arbetsposition i respektive restauranger. 5% arbetar eller har arbetat som salhjälp (saliapu). De flesta har arbetat som servitris/servitör (23%), a la carte servitör (31%) eller bankett-servitör (38%). Endast en respondent (3%) har angett en position (hovimestari eller hovmästare) utöver de utlagda svarsalternativen.



Figur 5: Arbetsstitel

Alla respondenter, dvs. 100% arbetar eller har arbetat i Royal Ravintolat Oy:s restauranger via bemanningsföretaget StaffPoint Oy. Nästan hälften av respondenterna har angett att de arbetat via StaffPoint på Royals restauranger under vintersäsongen eller jultiden (47%). Mer specifikt angav 3% av dessa att de arbetat endast ett par turer, 8% att de arbetat runt en månad och 36% hela säsongen. Utöver detta angav 26% att de arbetat ett år via StaffPoint i respektive restauranger, 13% två år, 3% tre år, 8% fyra år och 3% fem år. 69% av alla respondenter angav att de fortfarande arbetar via StaffPoint i respektive restauranger. 31% angav att de inte längre arbetar i den angivna restaurangen.

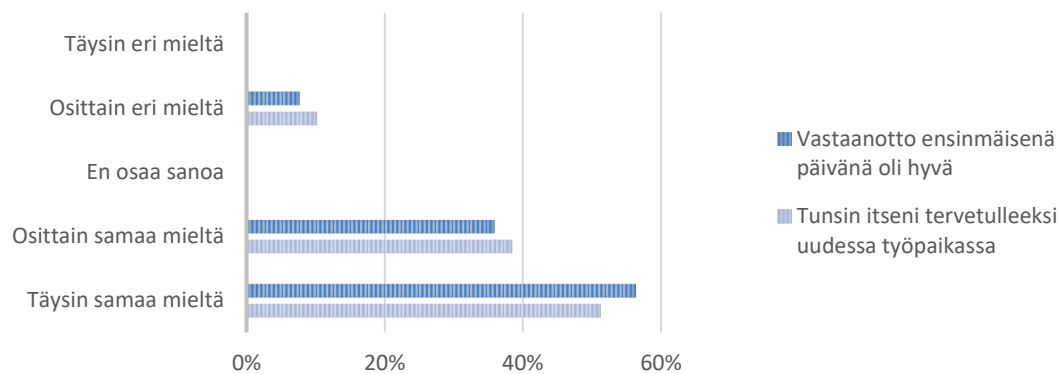
För frågan om varför man arbetar via bemanningsföretag i respektive restauranger, är det hälften av undersökningens respondenter (54%) som angav att det är ett medvetet val, med andra ord att de hellre arbetar via ett bemanningsföretag. 21% angav att det var enda sättet restaurangen anställde och 26% angav en annan orsak. Andra orsaker var bland annat att det passar vid sidan av studier och på grund av oregelbundna arbetsmöjligheter. (Figur 6)



Figur 6: Orsak till arbete via bemanningsföretag

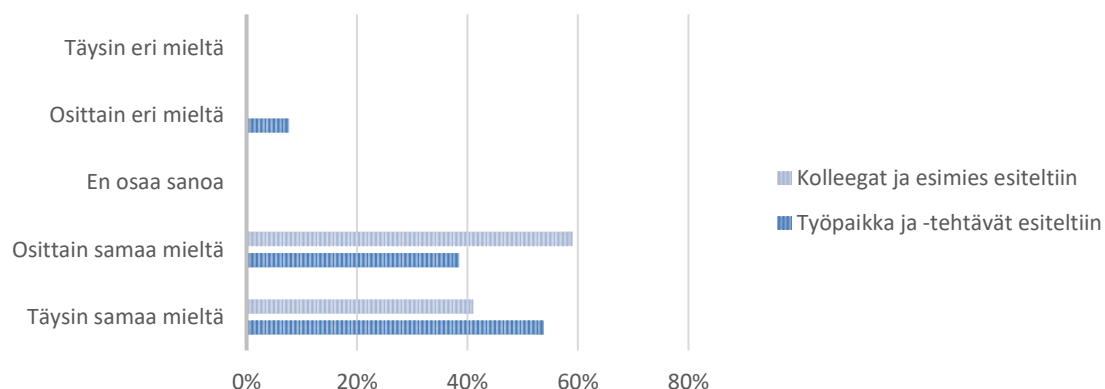
5.3 Upplevd arbetsorientering på arbetsplatsen

Figur 7 – 12 beskriver undersökningens svar på frågorna berörande mottagningen och arbetsorienteringen, som respondenterna upplevt på första dagen på sin arbetsplats. Som figur 7 visar, angav största delen av respondenterna att mottagningen på första dagen var bra och att de kände sig välkomna. Över hälften, dvs. 56% respektive 51% höll fullständigt med i båda påståendena (täysin samaa mieltä). 8% respektive 10% angav trots detta att de var delvis av annan åsikt angående samma påståenden (osittain eri mieltä).



Figur 7: Upplagd mottagning på arbetsplatsen

Största delen av respondenterna angav också att arbetsplats och -uppgifter (työpaikka ja tehtävät) samt kollegor och förman (kolleegat ja esimies) presenterades på första dagen. Specifikt höll 54% respektive 41% med fullständigt, och 38% respektive 59% delvis med. Bara 8% angav att arbetsplatsen och uppgifterna inte presenterades. (Figur 8)

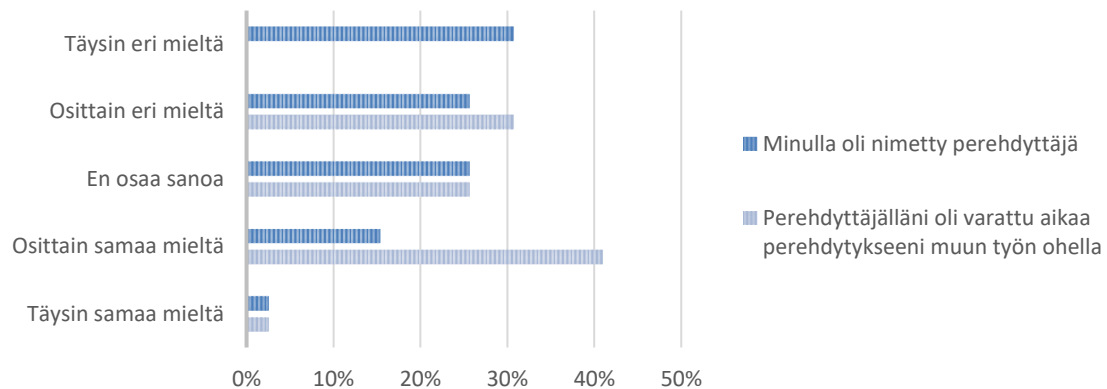


Figur 8: Presentation av arbetsplats och kollegor

Majoriteten av respondenterna upplevde att man på arbetsplatsen var medveten och förberedd på deras ankomst. Hela 77% respektive 56% höll fullständigt med dessa påståenden. Bara 5% svarade att de delvis inte höll med påståendet att man på arbetsplatsen var förberedd för deras ankomst.

Hälften av respondenterna (51%) svarade att det var oklart vem som var ansvarig för arbetsorienteringen. 15% höll delvis med om att det var klart vem som var ansvarig, och 34% höll fullständigt med. I figur 9 presenteras svaren för påståendena 'jag hade en ut-

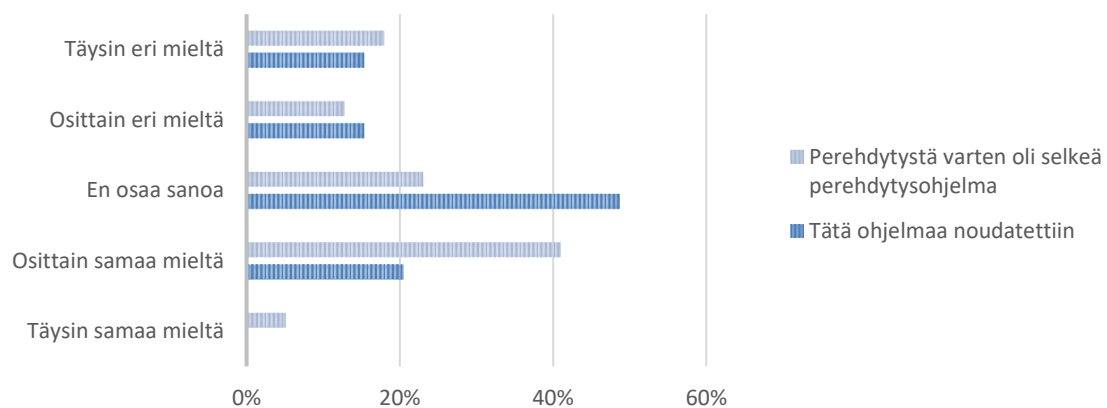
sedd handledare' och 'handledaren hade tid reserverat för arbetsorientering vid sidan av annat arbete'. Figuren visar att en stor del (31%) inte hade en utsedd handledare. Endast 3% höll fullständigt med båda påståenden. Däremot höll 70% av respondenterna delvis eller fullständigt med att övrig personal (muu henkilökunta) hade tid för arbetsorientering.



Figur 9: Utsedd handledare

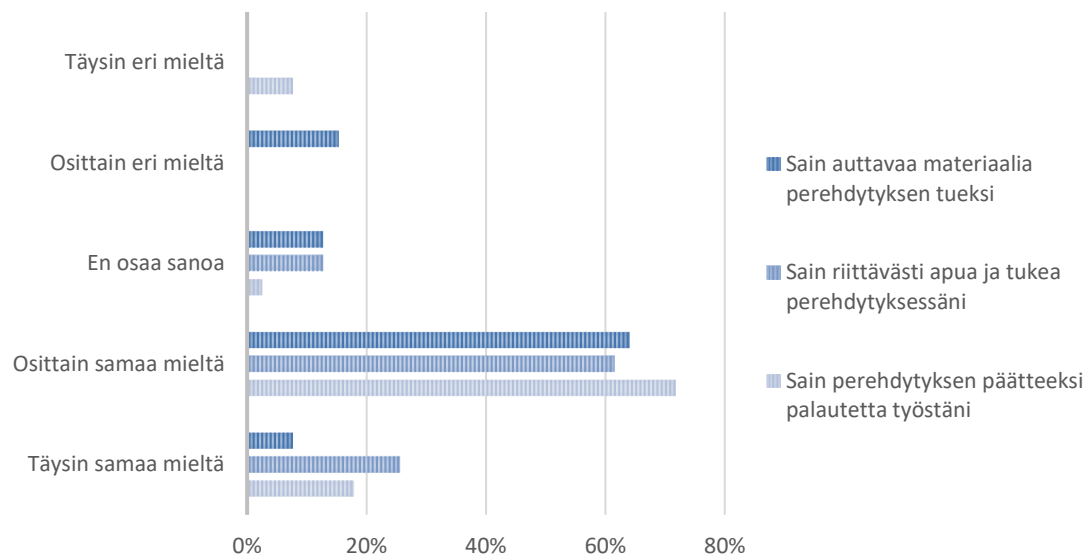
Nästan hälften, 44% av respondenterna, ansåg att de inte räknades till extra personal under arbetsorienteringen. 80% ansåg att de var en del av den fullständiga arbetskraften (osana työvoimavahvuutta) redan på första dagen.

Figur 10 presenterar svaren för påståendena 'det fanns en tydlig orienteringsplan för handledningen' och 'denna plan följdes'. Resultaten påvisar att det för en stor del, 23% respektive 49%, var oklart om det fanns en plan eller om den följdes (en osaa sanoa).



Figur 10: Plan för arbetsorientering

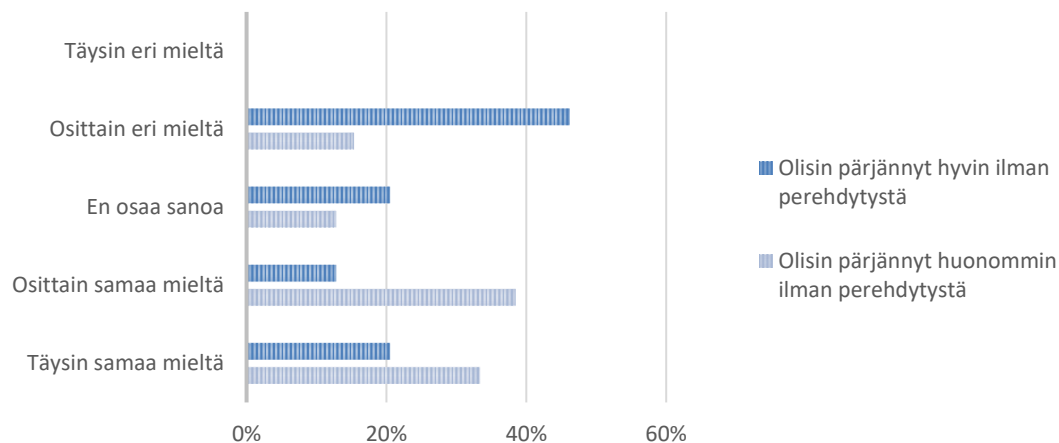
Största delen av respondenterna svarade att de fick stödmaterial, tillräckligt med hjälp och stöd, samt feedback efter arbetsorienteringen. 64%, 62% respektive 72% höll delvis med (osittain samaa mieltä) dessa tre påståenden. (Figur 11)



Figur 11: Stödmaterial, hjälp och feedback i samband med arbetsorientering

Åsikterna om helheten av arbetsorienteringen är enligt resultaten delade. Ingen av respondenterna höll fullständigt med om att arbetsorienteringen var välskött (perehdytys oli hyvin organisoitu). 31% höll delvis med detta påstående. 33% kunde inte säga (en osaa sanoa) och 36% höll delvis inte med detta påstående.

Resultaten i figur 12 visar hur många respondenter tror sig ha klarat sig sämre utan arbetsorientering. 46% höll delvis inte med om påståendet att de hade klarat sig bättre utan orientering (parjännnyt paremmin ilman perehdytystä). Sammanlagt 71% höll delvis eller fullständigt med om att de hade klarat sig sämre utan orientering.



Figur 12: Upplevd framgång med och utan arbetsorientering

Alla respondenter ansåg att det borde finnas en specifik plan eller modell för arbetsorientering (perehdytystä varten pitäisi olla tietty suunnitelma). 56% höll fullständigt med detta påstående, och 44% höll delvis med samma påstående. 64% av respondenterna ansåg att en nyanställd borde ha en utsedd handledare. Av respondenterna höll 79% fullständigt med om att arbetsorientering är till nytta för arbetstagaren, och hela 82% höll fullständigt med om att arbetsorientering är till nytta för arbetsgivaren (restaurangen).

I öppna frågorna ansåg många respondenter att arbetsorientering är till nytta för både arbetstagaren och restaurangen. Motiveringar för detta var bland annat att arbetsorientering tydliggör bilden av arbetet och dess uppgifter, att man snabbare blir bekväm och självsäker i sina uppgifter och kommer igång med arbetet ordentligt. Det ansågs att desto snabbare och effektivare orienteringen sker, desto effektivare och med bättre resultat utförs arbetet. Många kommenterade även att tydliga riktlinjer och rätta metoder från första början bidrar till ett lättare utförande i fortsättningen, samt minimerar fel och riskfaktorer.

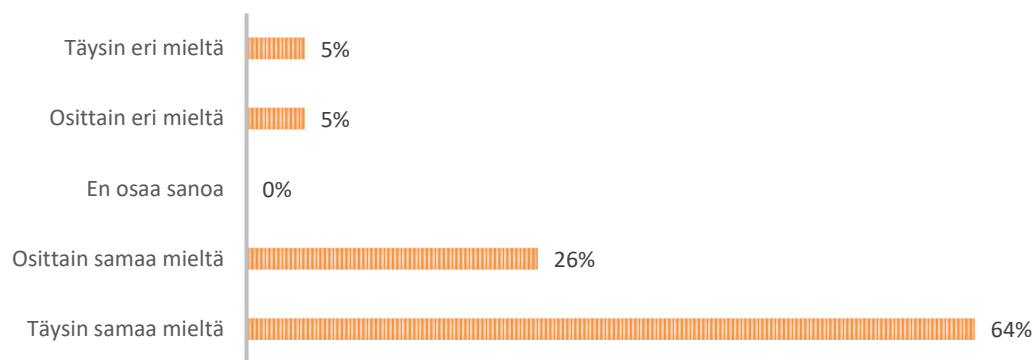
Fördelar med arbetsorientering för företaget ansågs b.l.a. vara att kvalitén på arbetet blir bättre, och därmed bidrar till nöjdare personal och kunder. Många respondenter lyfte upp att en god arbetsorientering gör att företaget får ut mer av arbetstagaren och att ifall den görs ordentligt redan från början så slipper man repetera grunderna i arbetet, och därmed satsa mer på att utveckla både personal och organisation;

”Arbetstagaren kunde i början göra en extra arbetstur som skulle bestå av att bekanta sig med arbetsplatsen, personalen, uppgifterna och produkterna”

Många respondenter kommenterade att arbetsorienteringen borde planeras bättre och att man som inhyrd personal borde få mer och bättre information redan före en arbetstur. I svaren förekom det också kommentarer om att en inorienteringsplan borde utarbetas för alla, även för erfarna personal och förmän. En plan som också skulle följas.

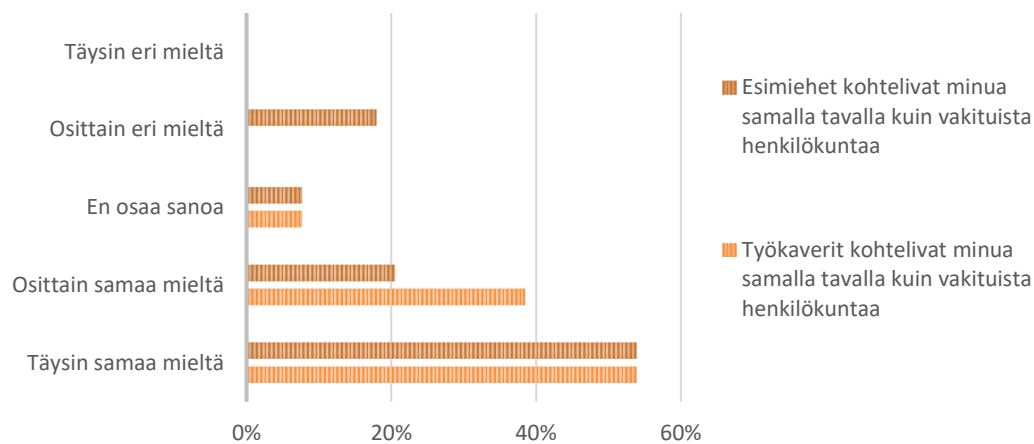
5.4 Upplevt arbete via bemanningsföretag

Största delen av respondenterna (64%) angav att de kände sig som en del av arbetsgemenskapen. Sammanlagt 10% höll delvis eller fullständigt inte med samma påstående. (Figur 13)



Figur 13: Upplevd arbetsplatsgemenskap

Över hälften av respondenterna (54%) upplevde både att förmännen och arbetskamrater behandlade dem på samma sätt som ordinarie personal. (Figur 14)



Figur 14: Upplevd behandling från förmän och kollegor

33% höll fullständigt med om att de hade samma arbetsuppgifter som ordinarie personal. 51% höll delvis med samma påstående, och 15% höll delvis inte med samma påstående.

De flesta respondenter svarade att de inte märkt större skillnader mellan inhyrd och ordinarie personal, vare sig i arbetsuppgifter eller hur man behandlas. Däremot kommenterades det också att det på vissa arbetsplatser mer eller mindre var ordinarie personalen som prioriterades och att det var svårt som ny, och speciellt som inhyrd och därmed ofta bara tillfällig serveringspersonal, att komma in i arbetsplatsgemenskapen;

”Det var svårt att komma in i gruppen, speciellt då den var så liten och alla kände alla. Någon förmän kunde till exempel ha tagit initiativet att presentera.”

”Det kändes delvis som att jag var färdigt stämplad som ”hyresarbetare” som bara är här en stund, inte kan nåt och inte är värd att lära känna”

”I varje restaurang verkar det finnas en, ofta äldre person som skulle vilja vara förmän men inte är det, som går över vad som hör till och sådant som inte angår denne. Förmännen borde ta itu med liknande situationer, det känns som att de aldrig tar itu med sådant”

6 DISKUSSION

Resultaten i undersökningen påvisar att en stor del av dem som arbetar som serveringspersonal via bemanningsföretag är antingen unga vuxna eller över medelåldern. I och med att största delen också angav att de arbetar via bemanningsföretag av egen vilja och eftersom att det passar ihop med t.ex. samtidig utbildning, förtydligar detta. Det är en stor del som arbetar i restaurangbranschen tillfälligt, vid sidan av utbildning eller annat arbete, och detta kan även vara en förklaring till varför omsättningen på personal i branschen är så stor.

Att nästan alla respondenter anger att de är självlärda till yrket förklarar också det att få inom branschen utbildar sig och gör en karriär av det. En stor del har ändå arbetat länge i branschen (3 – 6 år eller längre), medan de flesta saknar lång erfarenhet i arbetet via bemanningsföretag. En stor tillväxt av nya restauranger och koncept, en ny bild av restaurangbesök och trenden att äta ute oftare, är faktorer som alla under de senaste åren bidragit till bristen på kunnig arbetskraft. Mika Hirvonen, restaurangdirektör på Crowne Plaza och Noora Gröhn, kommenterar båda den rådande svåra situationen kring arbetskraft i branschen. I båda restaurangerna är det till största delen specialevenemang så som bankettmiddagar som det behövs mycket kunnig personal till på en och samma gång, där bemanningsföretag och dess tjänster utnyttjas. Det är lätt att förstå att arbetet då ofta är oregelbundet både från personalens och restaurangens sida, vilket bidrar till att serveringspersonal kanske arbetar även med något annat, eller i en annan restaurang också. Alla tre intervjukandidater hade liknande funderingar kring det faktum att de flesta serveringsarbetare kan göra olika skiften i olika restauranger även under samma dag, vilket också utgör sina utmaningar.

De flesta respondenter angav att de arbetar eller har arbetat på Kulosaaren Casino, Katajanokan Kasino och Wanhassaatama. Verksamheten på alla tre restauranger är till största delen evenemangsbaserade. Samma gäller Bank, Crowne Plaza, Ravintola Pörssi och Savoy. Dessa samt Wanhassaatama serverar även lunch. Salutorget och Yesyesyes är de enda restaurangerna som respondenter angett sig arbetat vid, som har vanlig restaurangverksamhet.

6.1 Arbetsorientering i restaurangerna

Enligt undersökningsresultaten upplevde majoriteten av respondenterna mottagningen på den nya arbetsplatsen positivt. På arbetsplatsen var personalen medveten och förberedd på den nyes ankomst, och för de flesta presenterades arbetsplats och uppgifter samt kollegor. Eftersom att de flesta också länge arbetat i yrket kan man tänka att detta går ganska snabbt och smidigt, eftersom att grunderna i arbetet är detsamma. Hälften av respondenterna angav ändå att det var oklart vem som stod för arbetsorienteringen.

En stor del av respondenterna angav att de inte hade en utsedd handledare, och majoriteten stämde in på påståendet om att övrig personal hade tid för orienteringen. Jämförs dessa med de öppna frågorna kom det ändå fram att övrig personal inte direkt heller hade tid eller kompetens för arbetsorientering, och resultaten kan då kanske betyda att det ända stödet vid orienteringen fanns hos övrig personal, eftersom att det fattades en egentlig handledare.

Större evenemang går att förbereda och planera, personal kan anställas i god tid och introduktionsmaterial kan delas ut i förväg. En stor del av de skiften som erbjuds av StaffPoint till Royal Ravintolat och andra restauranger kan ändå vara på så kort varsel som för samma eller följande dag. Vid dessa tillfällen finns det sällan tid för arbetsorientering, och då måste restaurangen bara förlita sig på bemanningsföretaget, och bemanningsföretaget på den anställda. Vid intervjuerna med ledningen i restaurangerna kom det fram att det nog finns krav från kundföretaget på personalen och dess kunnskap, och att de ofta använder sig av pooler. En pool är en grupp arbetstagare på bemanningsföretaget, valt av kundföretaget, som erbjuds arbetsskift till detta företag i första hand. Dessa personer har tidigare arbetat på restaurangen och klart utfört ett gott arbete, och därför gärna anställs till samma restaurang igen. Detta gör det enklare för restaurangerna att snabbt få kunnig personal ihop även på kort varsel, samt förkortar orienteringsprocessen.

Hela 80% av respondenterna angav att de var en del av den fullständiga arbetskraften redan på första dagen. I och med att största delen hade längre erfarenhet av yrket och att arbete på kort varsel är vanligt vid arbete via bemanningsföretag är detta inte värst märkvärdigt.

För en stor del av respondenterna var det oklart om det fanns en plan för arbetsorientering på restaurangen, eller om den följdes. Många svarade även att det inte fanns över huvud taget. Hjälp och stöd, stödmaterial samt feedback angav ändå nästan alla att de fick. Ingen av respondenterna i undersökningen höll ändå fullständigt med om att arbetsorienteringen var välskött. Oklarheten är förmodligen en stor faktor i detta. Man vet inte vem man kan vända sig till eller fråga. Intervjuerna med Hill, Hirvonen och Gröhn tog fram det faktum att arbetsorientering i branschen inte egentligen går att utföra enligt en specifik modell eftersom att det sällan finns tid eller resurser för en ordentlig orientering, och eftersom att varje person skulle behöva en personlig orienteringsplan, vilket är omöjligt exempelvis vid en specialtillställning med 50 servitörer. Det påstods ändå att Royal Ravintolat har en arbetsorienteringsmodell för hela koncernen (organisationens målsättning, strategi, vision), som visserligen finns tillgänglig, men sällan studeras av personalen. Denna orienteringsplan används också endast för orientering av ny ordinarie personal, som kommer att arbeta i restaurangen regelbundet.

De enskilda restaurangerna har också sina egna specificerade metoder vid arbetsorientering av ny personal, men eftersom att det oftast är personal som redan har erfarenhet av yrket, handlar orienteringen mest om hur saker sköts specifikt i den restaurangen samt var olika utrymmen och saker finns, och därmed ses som något ordinarie personal eller en erfarenare arbetstagare kan sköta. Noora Gröhn ansåg själv att det alltid finns allt för litet tid för arbetsorientering, speciellt vid olika tillställningar. Gröhn beklagade också över det faktum att fastän introduktionsmaterial finns tillgängligt, även i förväg, så läser personalen det sällan. Även Hill och Hirvonen anser att orientering både är på arbetstagarens och arbetsgivarens (restaurangens) ansvar.

6.2 Kommentarer och förbättringsförslag till företagen

Hämäläinen och Kangas (2007) menar att syftet med orientering är att ansluta den nya arbetstagaren till arbetsgemenskapen och att det är därför nödvändigt att skapa en öppen atmosfär på arbetsplatsen. Fastän resultaten bevisar att de flesta fick orientering till arbetet, arbetsplatsen och kollegor, var det ändå många kommentarer som indikerade att det var svårt att komma in i arbetsplatsgemenskapen. Ett sätt att motarbeta detta kunde vara att bättre informera personalen om den nya arbetstagaren. Speciellt om det inte

finns någon utsedd handledare, är det viktigt att inte bara förse den nya arbetstagaren med introduktionsmaterial, men även den som sköter orienteringen. Eftersom att planering gör arbetsorienteringen lättare och mer logiskt kan man utveckla en plan eller ett schema för hur man vill att saker skall gå till den dagen en ny arbetstagare kommer till restaurangen. Som Österberg (2007) förklarar bidrar en bra orientering till en positiv attityd till arbetet, förbinder den nya arbetstagaren snabbare till arbetsgemenskapen och därmed till en resultatproduktiv medlem av personalen.

Man kunde här välja ut en person från ordinarie personalen, och förse henne med en kort lista med punkter som man sedan går igenom med den nya arbetstagaren. Listan bör bestå av den viktigaste och mest relevanta informationen, och kan beroende på personen som orienteras gås igenom ytligt eller mer ingående. Så länge som det viktigaste har tagits upp och eventuella frågor besvarats borde arbetstagaren självständigt klara av arbetet, förutsatt att hjälp och stöd fortfarande finns tillgängligt hela tiden. Dock bör man komma ihåg att inkludera hela personalen i detta, att informera alla om hur de kan hjälpa och stöda den nye. En specifik person för den nya arbetstagaren kan oftast vända sig till är ändå nödvändigt. Att uppmana den nya arbetstagaren till att själv ta initiativ och fråga är det absolut lättaste sättet att lära ut den kunskap som saknas, eftersom att handledaren inte kan veta exakt vad personen kan. Detta bör vara tydligt för hela personalen, så att ingen skall reagera negativt och därmed få den nya arbetstagaren att känna som att hon inte kan fråga efter hjälp.

Många respondenter kommenterade att arbetsorienteringen borde planeras bättre och att man som inhyrd personal borde få mer och bättre information redan före en arbetstur. I svaren förekom det också kommentarer om att en arbetsorienteringsplan borde utarbetas för alla, även för erfarna personal och förmän. Det föreslogs att arbetstagaren kunde göra en extra arbetstur före den egentliga, som skulle bestå av att bekanta sig med arbetsplatsen, personalen, uppgifterna och produkterna. Detta behövde inte vara ett helt arbetsskift, men någon timme eller ett par, där man fokuserar på att gå igenom utrymmen, servicemodellen och diskuterar om frågor kring arbetet.

Intervjukandidaterna Hill, Hirvonen och Gröhn var alla eniga om att det bör finnas bättre kommunikation mellan alla parter; personal, restaurang och bemanningsföretag. Specifikt angående feedback, och att den bör gå åt båda hållen. Gröhn menar att man

måste ge feedback för att upprätthålla en bra arbetsplats, men att det inte räcker med att de från restaurangens sida ger feedback om arbetstagarna. Alla kandidater önskar att arbetstagarna kunde ge feedback om restaurangerna med. ”Det är ofta som en arbetstagarare är hos oss en eller ett par gånger, och därefter inte syns till mera. Det vore trevligt om vi visste varför arbetstagaren inte kom tillbaka, så att vi vid behov kunde utveckla restaurangen som arbetsplats.”, kommenterar Hirvonen. Här kunde både restaurangen och bemanningsföretaget ställa frågan till arbetstagaren.

För att sammanfatta, skulle jag alltså rekommendera respektive företag att utarbeta en plan eller ett schema för hur orienteringen i praktiken skall gå till, att förbereda personalen, att följa en arbetsorienteringsmodell även vid anställning av gammal personal och förmän, att utveckla ett introduktionsskift som enbart fokuserar på orienteringen, där både handledaren och den orienterade har tid för inläring, frågor och diskussion kring arbetet, samt bättre kommunikation mellan alla parter, och feedback som går åt båda hållen.

7 AVSLUTNING

Arbetets utgångspunkt låg i att undersöka hur arbetsorientering fungerar och hur restauranger arbetar för att orientera och integrera hyrd arbetskraft i sin verksamhet. Det finns tydliga teorier kring arbetsorientering och modeller för hur det kan utföras, men i och med att serveringsarbetet speciellt via bemanningsföretag ofta är kortsiktigt och behovet av arbetskraft är akut, så är dessa teorier och metoder svåra att implementera. En arbetsorientation sker ofta på en mycket kort tid där det mest relevanta går igenom, ändå upplevs det att det alltid finns för litet tid för det.

Enligt Lepistö (2004) är arbetsorientering uppbyggd av fem delar; anställning, mottagning, initiering, uppgiftsspecifik arbetsledning, fortsatt orientering samt bedömning och utveckling. Resultaten indikerar att de två första faserna, anställning och mottagning fungerar väldigt bra. Anställning via bemanningsföretag sker snabbt och effektivt och mottagningen upplevs positivt av alla respondenter. Initieringen och uppgiftsspecifik arbetsledning sker ofta som en blandning och de är svåra att urskilja i praktiken. För många är detta oklart i och med att ingen utsedd handledare finns på plats, utan att en eller flera personer av ordinarie personalen sköter detta. Med arbetsorientering menar

man konkret vägledning i arbetsuppgifter, detta är ändå svårt att implementera i serveringsarbetet, eftersom att vikarierande och tillfällig arbetskraft ofta räknas till den fullständiga arbetskraften. Det är svårt att fråga efter hjälp av annan personal när de, och man själv, samtidigt har sitt eget arbete att utföra. Fortsatt arbetsorientering och bedömning kan anses fungera bra i och med att respondenterna angav att de förses med stöd i arbetet och feedback. Bedömning och utveckling är däremot något som önskas gå åt andra hållet med, från arbetstagaren till restaurangen, så att man på restaurangen skall veta vad som görs bra eller dåligt i arbetsorienteringen, och hur det kan förbättras. Bedömning och utveckling är i arbetstagarens situation svårt att utföra ifall det är frågan om endast en arbetstur.

Enligt resultaten upplevs restaurangarbete via bemanningsföretag till största delen positivt. För de flesta är arbetsformen ett medvetet val som passar in i en specifik livsstil. De flesta respondenter svarade att de inte märkt större skillnader mellan inhyrd och ordinarie personal. Däremot kommenterades det också att det på vissa arbetsplatser mer eller mindre var ordinarie personalen som prioriterades och att det var svårt som ny, och speciellt som inhyrd och därmed ofta bara tillfällig serveringspersonal, att komma in i arbetsplatsgemenskapen.

Syftet med arbetet var att undersöka arbetsorienteringen, dvs. processen genom vilken inhyrd personal introduceras till arbetet i restaurangerna. På basen av undersökningens resultat kan det konstateras att syftet delvis uppnått. Delvis, eftersom att det fattas djup och specifika exempel i hur restaurangerna gör detta. Arbetsorienteringsmodeller finns och arbetsorientering utförs, men ofta utan att följa någon klar modell, och ofta av övrig personal som kanske saknar kunskaper i arbetsledning och handledning.

Undersökningar och teorier poängterar att arbetsorientering påverkar arbetsförhållandet av stor grad och även långsiktigt. Orienteringen är både till fördel för arbetstagaren så som arbetsgivaren. Det poängteras också att en god arbetsorientering tar tid, vilket är kanske den svåraste faktorn att tackla när man talar om arbetsorientering och restaurangbranschen, där inhyrd arbetskraft används i stor grad för att få en tillräcklig bemanning för att överhuvudtaget ha möjlighet att hålla öppet. Det finns så gott som aldrig tid för någon specifikare arbetsorientering än att någon från personalen kort berättar och visar var saker finns och hur saker och ting fungerar, eller tillräckligt med personal för

den delen heller, så att en specifik person kunde agera som handledare. Trots detta klarar sig restaurangerna i marknaden, förutsatt att bemanningsföretagen i fortsättningen har personal att hyra ut.

7.1 Förbättringsförslag till fortsatt undersökning

Undersökningen som utförts i detta arbete är ganska ytlig. Den är så att säga på rätt spår men saknar förklaringen till och exempel på hur arbetsorientering faktiskt utförs i restaurangerna i praktiken. Den originella idén om att även intervjua arbetstagarna hade givit undersökningen det djup som delvis saknas. I och med att intervjukandidaterna (förmännen) sällan själva skötte arbetsorientering mer än om restaurangen och verksamheten eller tillställningen i stora drag, var det svårt att undersöka hur orientering fungerar i praktiken.

För specifika resultat och mer djupgående studier vore en förlängd undersökning till hjälp. Insamlingstiden för den utförda undersökningen var på grund av olika faktorer väldigt kort, vilket bidrog till det låga antalet respondenter och det lilla sampel som kunde undersökas. En longitudinell undersökning kunde utföras för att komma in på djupet av hur arbetsorientering fungerar i detalj. Här kunde man undersöka ett par arbetstagare från deras första arbetsdag vid restaurangen via ett bemanningsföretag, och för en bestämd tid utöver. Observation vore också en bra metod, så länge basinformation om de observerade samlats in, för att få en annan synvinkel av processen.

Intervjuer kunde också utföras med en mer strukturerad intervjuguide, och utföras i restauranger där inhyrd arbetskraft används i vardaglig verksamhet, där ordentlig arbetsorientering är möjligt.

7.2 Arbetets validitet och reliabilitet

Undersökningens kvalitet och pålitlighet beror på hur lämplig metod som använts för undersökningen samt hur noggrant den genomförts. Detta kan diskuteras genom att reflektera över undersökningens validitet och reliabilitet. Med undersökningens validitet menas att den information som presenteras i undersökningen faktiskt representerar det fenomen som undersöks. Med undersökningens reliabilitet menas att undersökningen

skulle få likadana resultat om den genomförs på nytt under ett nytt tillfälle med ett nytt sampel. (Veal. 2011.)

Samplet i denna undersökning avgränsades till serveringspersonal som arbetar eller har arbetat i Royal Ravintolats restauranger via ett bemanningsföretag. Svarsfrekvensen på undersökningen var 25%, vilket jag anser att inte är ett tillräckligt stort sampel för att motsvara alla arbetstagare som enkäten skickades åt. Eftersom att undersökningen fick så få svar kan man inte generalisera resultaten till att motsvara en större grupp än det sampel som undersökts. Samplet nådde även av största delen ut till personer som arbetat i restauranger där inhyrd arbetskraft till största delen arbetar under evenemang. Som resultaten visar är det svårt att utföra en ordentlig arbetsorientering vid såna tillfällen, vilket också påverkar undersökningens validitet. Hade undersökningen haft en större svarsfrekvens, och haft fler svar av personer som arbetat i restauranger där arbetsorientering var lättare att implementera, hade resultaten varit mer pålitliga. Skulle undersökningen utföras igen skulle resultaten högst antagligen variera mycket.

7.3 Slutord

Avslutningsvis vill jag tacka Royal Ravintolat Oy och StaffPoint Oy för samarbetet i denna undersökning. Det har varit en ständig inlärningsprocess sedan forskningsplaneringen. Jag har lärt mig mycket under det senaste året, om de ämnen arbetet behandlar samt om forskningsmetoder som jag använt mig av och hur de utförs i praktiken. Det har varit en tuff men givande process, som jag nu kan presentera genom detta arbete.

KÄLLOR

Ahrne, G. & Svensson, P. 2011. *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Bryman, A. & Bell, E. 2013. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 2. uppl. Malmö: Liber.

Hämäläinen Juha & Kangas Pirkko. 2007, *Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus*, Työturvallisuuskeskus, 40 s.

Kjelin Eija & Kuusisto Pia-Christina. 2003, *Tulokkaasta tuloksentekijäksi*, Talentum Media Oy, 280 s.

Lepistö Irma. 2004, *Työpaikkakouluttajan käsikirja*, 2. painos, Työturvallisuuskeskus, 69 s.

Veal, A.J. 2011, *Research methods for leisure and tourism – a practical guide*, 4 uppl., Pearson Education Limited, 559 s.

Viitala Riitta. 2004, *Henkilöstöjohtaminen*, 4. Painos, Edita Publishing Oy, 335 s.

Viitala, R. & Kantola, J. 2016. *Temporary agency workers shake a work community: a social capital perspective*. Employee Relations, 38(2), 147–162.

Österberg, Maritta. 2007, *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja*, 2. painos, Edita Publishing Oy, 286 s.

Elektroniska källor:

Arrowsmith, James. 2006, *Temporary agency work in an enlarged European Union*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Tillgänglig: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/2006/working-conditions/temporary-agency-work-in-an-enlarged-european-union> 58 s. Hämtad 20.2.2017

Augustsson, G. 2014, *Temporary and regular workers fulfill their tasks side-by-side, but in different learning conditions*, Journal of Workplace Learning, 26(2), s. 79–90.

Tillgänglig: Emerald Insight. Hämtad 9.2.2017

Biggs, D; Burchell, B. and Millmore, M. 2006, *The changing world of the temporary worker: The potential HR impact of legislation*, Personnel Review, 35(2), s. 191–206.

Tillgänglig: Emerald Insight. Hämtad 9.2.2017

City Digital. Jansson, Panu. 2016, *Ravintola-alan esimies: "Työ on helveti rankkaa, eikä se kohtaa palkkausta"*. Tillgänglig: [http://www.city.fi/opas/ravintola-](http://www.city.fi/opas/ravintola-alan+esimies+tyo+on+helvetin+rankkaa+eika+se+kohtaa+palkkausta/10291)

[alan+esimies+tyo+on+helvetin+rankkaa+eika+se+kohtaa+palkkausta/10291](http://www.city.fi/opas/ravintola-alan+esimies+tyo+on+helvetin+rankkaa+eika+se+kohtaa+palkkausta/10291) Hämtad 12.3.2017

Elävä arkisto. 2014, *Vuokratyö – vapautta vai vastuunkiertoa?* Tillgänglig:

<http://yle.fi/aihe/artikkeli/2014/12/04/vuokratyo-vapautta-vai-vastuunkiertoa> Hämtad 20.3.2017

Henkilöstöpalveluyritysten Liitto ry. [u.ä.], *5 faktaa vuokratyöstä*. Tillgänglig:

<http://www.hpl.fi/hpl/ajankohtaista/uutiset/5-faktaa-vuokratyosta.html> Hämtad 19.2.2017

Henkilöstöpalveluyritysten Liitto ry. a[u.ä.], *Lähes 6500 vuokratyöntekijää kertoo totuuden vuokratyöstä*. Tillgänglig:

<http://www.hpl.fi/hpl/ajankohtaista/uutiset/lahes-6500-vuokratyontekijaa-kertoo-totuuden-vuokratyosta.html> Hämtad 19.2.2017

Kauppalehti. Tammilehto, Pirkko. 2016, *Ravintoloissa järkyttävä pula työntekijöistä - "Ajoittain vaikea saada ravintoloita auki"*. Tillgänglig:

<http://www.kauppalehti.fi/uutiset/ravintoloissa-jarkyttava-pula-tyontekijoista---ajoittain-vaikea-saada-ravintoloita-auki/g3E47pcU> Hämtad 12.3.2017

Palvelualojen Ammattiliitto. 2015, *Vuokratyö.* Tillgänglig:

<https://www.pam.fi/wiki/vuokratyo.html> Hämtad 20.3.2017

Royal Ravintolat. 2015. Tillgänglig: <https://www.royalravintolat.com/fi/royal-ravintolat> Hämtad 20.3.2017

StaffPoint, [u.å.]. *Rekrytointi, henkilöstövalmennus tai HR-ohjelmistot - meiltä saat ne kaikki.* Tillgänglig; <https://www.staffpoint.fi/staffpoint-konserni-rekrytointi-henkilostovuokraus/> Hämtad 20.2.2018

Vuokratyöntekijätutkimus 2016. 2016, Henkilöstöpalveluyritysten Liitto. Tillgänglig: http://www.hpl.fi/media/liitetiedostot/tutkimukset/hpl-vuokratyontekijatutkimus-2016_netti.pdf 30 s. Hämtad 19.2.2017

Yle Uutiset. 2016, *Uusia ravintoloita nousee Helsinkiin nousukauden elkein, mutta harva lopulta pärjää.* Lena Nelskylä. Tillgänglig; <https://yle.fi/uutiset/3-8998885> Hämtad 19.2.2017

Muntliga källor:

Gröhn, Noora. 2018, *Intervju om inhyrd arbetskraft och arbetsorientering* [muntl.] 28.2.2018

Hill, Elina. 2018, *Intervju om inhyrd arbetskraft och arbetsorientering* [muntl.] 28.2.2018

Hirvonen, Mika. 2018, *Intervju om inhyrd arbetskraft och arbetsorientering* [muntl.]. Telefonsamtal. 1.3.2018

Rinne, Hanna. 2017, *Royal Ravintolat ja henkilöstövuokraus* [muntl.]. E-post konversation. 27.3.2017

BILAGA 1. INTERVJUGUIDE

HAASTATTELUPOHJA

Vuokratyö ravintola-alalla – Uuden tarjoiluhenkilökunnan perehdytys

Kohdehenkilöt: Esimiestehtävissä, Royal Ravintoloiden ravintoloissa työskentelevät henkilöt. (3-5 hlö.)

Haastattelu: 10-15 min pituinen, avoin haastattelu, joka nauhoitetaan.

Aiheet: Perehdytys, uusi tarjoiluhenkilökunta, vuokratyöntekijät.

PEREHDYTYS

1. Löytyykö teiltä tiettyä perehdytysprosessia/-mallia?
 - a. Oma/yhtiön laatima.
 - b. Sovelletaan käytännössä?
2. Miten perehdytys yleensä toteutetaan?
 - a. Apu-materiaalia saatavilla?
3. Löytyykö nimettyä perehdyttäjää?
4. Onko perehdytyksellä näkyviä hyötyjä?
5. Onko puuttuvalla/puutteellisella perehdytyksellä näkyviä haittoja?
6. Kuuluuko perehdytykseen jatkotoimenpiteitä?
7. Pitäisikö mielestäsi perehdytysprosessia kehittää/sellainen laatia?
 - a. Miksi/miksi ei?
 - b. Miten/minkälainen?
8. Millä tavalla uskot perehdytysprosessin olevan hyödyksi?

VUOKRATYÖ

1. Miten paljon teillä käytetään vuokratyöntekijöitä?
2. Mihin työtehtäviin/-tilanteisiin?
3. Mikä on oma/yleisin roolisi vuokratyöntekijöiden suhteen?
4. Löytyykö vuokratyöntekijöiden ja vakituisen henkilökunnan välisiä eroja?
 - a. Työskentelytavat
 - b. Työtehtävät
 - c. Työyhteisö
 - d. Motivaatio
 - e. Kohtelu/arvostus
 - f. Onnistuminen/edistys
5. Mistä luulet näiden erojen johtuvan?
6. Miten näitä eroja voitaisiin minimoida?

BILAGA 2. FRÅGEFORMULÄR

Vuokratyö ravintola-alalla - uuden tarjoilohenkilökunnan perehdytys

Tämä kysely on osa opinnäytetyön tutkimusta ammattikorkeakoulussa Arcada. Kysely käsittelee tarjoilijahenkilökunnan perehdyttämistä Royal Ravintolat Oy:n a la carte ravintoloissa pääkaupunkiseudulla, kohdistettuna vuokratyöhön.

Mikäli vastaajana ET työskentele/ole työskennellyt Royalin ravintoloissa vuokratyöfirman kautta, ei vastauksia oteta huomioon.

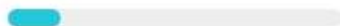
Perehdytys = toimet joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan (perehtyy) organisaatioon, työyhteisöön ja omaan työhönsä.

Vuokratyö = työsuhde, jossa palkansaaja työskentelee työvoimaa välittävän tai vuokraavan yrityksen kautta. (StaffPoint, Opteam, Staff Plus, Enjoy..)

*Kyselyyn vastanneet pysyvät nimettöminä ja tietoja käsitellään ainoastaan tutkimukseen liittyen.

Kooste tutkimuksen tuloksista opinnäytetyössä julkaistaan myöhemmin.

NEXT



Page 1 of 6

*Required

Ikä *

☐ alle 20

☐ 20 - 30

☐ 30 - 40

☐ 40 - 50

☐ yli 50

Sukupuoli *

☐ Nainen

☐ Mies

☐ Muu

Alan taustaa *

☐ Olen ammatiltani tarjoilija

☐ Olen itseoppinut

☐ Other: _____

Työkokemus tarjoilijan työstä *

- ☐ Alle vuoden
- ☐ 1 - 3 vuotta
- ☐ 3 - 6 vuotta
- ☐ Yli 6 vuotta

Kokemus vuokratyöstä ravintola-alalla *

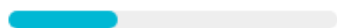
- ☐ Alle vuoden
- ☐ 1 - 3 vuotta
- ☐ 3 - 6 vuotta
- ☐ Yli 6 vuotta

Kokemus vuokratyöstä ravintola-alalla *

- ☐ Alle vuoden
- ☐ 1 - 3 vuotta
- ☐ 3 - 6 vuotta
- ☐ Yli 6 vuotta

BACK

NEXT



Page 2 of 6

HUOM! Ellet työskentele/ole työskennellyt Royalin ravintoloissa vuokratyöfirman kautta, ei vastauksia oteta huomioon.

1. Missä Royalin ravintolassa työskentelet/työskentelit? *

Jos useassa, mainitse viimeisin/yleisin

Your answer

2. Millä nimikkeellä työskentelet/työskentelit kyseisessä ravintolassa *

☐ Saliapu

☐ Tarjoilija

☐ A la carte tarjoilija

☐ Bankettitarjoilija

☐ Other:

3. Minkä vuokratyöfirman kautta työskentelet/työskentelit kyseisessä ravintolassa? *

Your answer

4. Miten kauan olet työskennellyt/työskentelit kyseisessä ravintolassa vuokratyöfirman kautta? *

Your answer

5. Työskentelen tällä hetkellä kyseisessä ravintolassa.. *

- ☐ .. saman vuokratyöfirman kautta.
- ☐ .. eri vuokratyöfirman kautta.
- ☐ .. suoraan Royal Ravintolat Oy:n kautta.
- ☐ En työskentele kyseisessä ravintolassa enään.

6. Työskentelen/työskentelin kyseisessä ravintolassa vuokratyöfirman kautta koska.. *

- ☐ .. työskentelen mielummin vuokratyöfirman kautta.
- ☐ .. ravintola palkkasi pelkästään vuokratyöfirman kautta.
- ☐ Other: _____

BACK

NEXT



Page 3 of 6

7. Ensimmäinen työpäiväni ravintolassa *

Valitse tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

| | Täysin eri mieltä | Osittain eri mieltä | En osaa sanoa | Osittain samaa mieltä | Täysin samaa mieltä |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Vastaanotto ensimmäisenä työpäivänä oli hyvä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tunsin itseni tervetulleeksi uudessa työpaikassa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minulle esiteltiin työpaikkani sekä tehtäväni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minulle esiteltiin työkaverini sekä esimieheni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työpaikalla oltiin tietoisia tulostani ensimmäisenä päivänä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tulooni oli valmistauduttu (työasema, kassatunnukset, työvaatteet ynm. valmiina) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Oli selvää kuka vastasi perehdyttämisestäni tai sen tietyistä osista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minulla oli nimetty perehdyttäjä/perehdyttäjiä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Perehdyttäjälläni/perehdyttäjiilläni oli varattu aikaa perehdytykseeni muun työn ohella | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minulla ei ollut nimettyä perehdyttäjää, mutta muilla työntekijöillä oli aikaa perehdyttämiseeni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Olin osana työvoimavahvuutta perehdytykseni aikana (oma asema, omat asiakkaat..) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Olin lisätyövoimana perehdytykseni aikana (extrana) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Perehdytystä varten oli selkeä perehdytysohjelma/-suunnitelma | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tätä ohjelmaa/suunnitelmaa noudatettiin | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sain auttavaa materiaalia perehdytyksen tueksi (palvelumalli, tuotelista, yrityksen visio, arvot ja tavoitteet..) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sain riittävästi apua ja tukea perehdytyksessäni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sain perehdytyksen päätteeksi palautetta työstäni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minusta perehdytys oli hyvin organisoitu | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Minusta perehdytys oli hyvin organisoitu | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Olin pärjännyt hyvin ilman perehdytystä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Olin pärjännyt huonommin ilman perehdytystä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Omat mielipiteeni perehdytyksestä *

Valitse omasta mielestäsi paras vaihtoehto.

| | Täysin eri mieltä | Osittain eri mieltä | En osaa sanoa | Osittain samaa mieltä | Täysin samaa mieltä |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Perehdytystä varten pitäisi olla tietty suunnitelma | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Uudella työntekijällä pitäisi olla nimetty perehdyttäjä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Perehdytys on hyödyksi työntekijälle | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Perehdytys on hyödyksi ravintolalle | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

9. Millä tavalla uskot perehdytyksen olevan hyödyksi sinulle työntekijänä? *

Your answer

10. Millä tavalla uskot perehdytyksen olevan hyödyksi ravintolalle? *

Your answer

11. Jos perehdytys oli mielestäsi puutteellinen, miten sitä voisi parantaa? *

Your answer

BACK

NEXT

Page 4 of 6

12. Työskentely vuokratyöfirman kautta *

| | Täysin eri mieltä | Osittain eri mieltä | En osaa sanoa | Osittain samaa mieltä | Täysin samaa mieltä |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Tunsin olevani osa työyhteisöä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Esimiehet kohtelivat minua samalla tavalla kuin vakituista henkilökuntaa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työkaverini kohtelivat minua samalla tavalla kuin vakituista henkilökuntaa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Minulla oli samat työtehtävät kuin vakituksella henkilökunnalla | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Huomasitko työssä eroja vakituiseen henkilökuntaan verrattuna? *

Jos "Kyllä" kerro lyhyt esimerkki tai pari.

Your answer

14. Miten näitä eroja voisi pienentää? *

Your answer

BACK

NEXT



Page 5 of 6

Perehdytykseen liittyvää kommenttia:

Your answer

Vuokratyöhön liittyvää kommenttia:

Your answer

Minuun saa olla yhteydessä lisäkysymyksiä varten

Sähköposti:

Your answer

BACK

SUBMIT

 Page 6 of 6

Kiitos vastauksestasi!

[Edit your response](#)

[Submit another response](#)